

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

DAS PARTES

De um lado, **GLOBOINFO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 06.153.965/0001-09, com sede na Avenida São José, n.º 912, sala 02, Centro, na cidade de Boa Vista do Buricá/RS, CEP 98918-0000, neste ato representada por seu Representante Legal *in fine* assinado, doravante denominada simplesmente como **CONTRATADA**;

E, de outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de **CONTRATAÇÃO** descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente de **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de **TERMO DE CONTRATAÇÃO** ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

DAS DEFINIÇÕES

Aplicam-se ao presente contrato as seguintes definições:

Rede de Cliente ou LAN (Local Área Network): Trata-se da rede interna do **CONTRATANTE**, considerando rede Wi-Fi ou cabeada para a distribuição do sinal de internet e conexão com aparelhos do **CONTRATANTE**, como televisão, celulares, computadores, switches, roteadores, entre outros.

NOC: Em inglês Networking Operations Center ou em português Centro de Operações de Redes, formado por softwares, hardwares e pessoas especializadas, que monitoram e dão suporte às conexões de rede diretamente da casa do **CONTRATANTE**.

CGR: Centro de Gestão de Redes Avançadas de Tecnologia da Informação. Trata-se de equipe para tratamento em segundo nível em soluções de redes internas do **CONTRATANTE** de tecnologia da informação.

ATENDIMENTO VIA NOC: Equipe formada por profissionais de alta capacidade que atuam no primeiro nível de atendimento ao **CONTRATANTE**, auxiliando o **CONTRATANTE** com as conexões da sua rede interna.

ATENDIMENTO VIA CGR: Equipe formada por profissionais de alta capacidade que atuam no primeiro nível de atendimento ao **CONTRATANTE**, auxiliando o **CONTRATANTE** com as conexões da sua rede interna somada a outra equipe formada por profissionais que atuam no segundo nível de atendimento, dando suporte a redes internas de alta capacidade empresariais, suporte a ataques de denegação de serviços distribuídos (DDoS), roteamento de aplicações avançadas de internet.

Rede local sem fio: A rede de área local sem fio, em inglês wireless local área network, sigla WLAN ou Wireless LAN, é uma rede local que usa ondas de rádio para fazer uma conexão à Internet ou entre uma rede.

IP: O termo IP (Internet Protocol) é um número identificador dado ao seu computador, ou roteador, ao conectar-se à rede. É através desse número que seu computador pode enviar e receber dados na internet. O IP é definido pelo seu provedor de Internet.

SLA: O Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço, Contrato de Nível de Serviço ou Garantia do Nível de Serviço é um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O objeto do presente CONTRATO é a prestação do serviço de suporte técnico, monitoramento e consultoria em conectividade de ativos de rede do **CONTRATANTE**.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1 A **CONTRATADA** prestará o serviço através de seu NOC, monitorando, prestando suporte e consultoria diretamente aos equipamentos envolvidos na interconexão entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** conforme modalidades abaixo, definida no Termo de Contratação:

a) Atendimento Técnico Multiplataformas Modalidade Residencial:

- Assistência técnica para configuração, orientação na resolução de problemas e conectorização via cabo, quando possível, de equipamentos eletrônicos, tais como: roteadores Wi-Fi, Smart TV's, smartphones e videogames;
- Assessoria especializada em conectividade, com atuação em:
 - Atualizações de firmware de roteadores Wi-Fi;
 - Verificações da qualidade e abrangência do sinal Wi-Fi;
 - Orientações na conectividade entre dispositivos e equipamentos do **CONTRATANTE**;
 - Orientações para compatibilidade de equipamentos do **CONTRATANTE** com serviços de terceiros, tais como: Netflix, Amazon Video, jogos, etc;
 - Orientação na aquisição de roteadores Wi-Fi homologados;
- Equipe para atendimento remoto, disponível conforme cláusula 2.2, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento in loco, para assistência técnica agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE** em horário comercial uma vez ao ano;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades.
- Monitoramento e gerenciamento proativo do consumo do tráfego contratado com Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;

b) Atendimento Técnico Multiplataformas Modalidade Empresarial:

- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como: roteadores de borda;
- Equipe para atendimento remoto, disponível conforme cláusula 2.2, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento in loco, para assistência técnica agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE** em horário comercial uma vez ao ano, com SLA de início de atendimento em até 4 horas;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades;
- Monitoramento e gerenciamento proativo do consumo do tráfego contratado com Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

c) Atendimento Técnico Multiplataformas Modalidade Preferencial 12h/7d:

- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como: roteadores e switches de borda;
- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com conexões e sessões BGP – *Border Gateway Protocol*;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 12 (doze) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, das 08:00hrs às 20:00hrs, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento in loco, das 08:00hrs às 20:00hrs, 7 (sete) dias por semana, para assistência técnica no local de instalação do **CONTRATANTE** com SLA de início de atendimento em até 2 horas;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades;
- Monitoramento e gerenciamento proativo do consumo do tráfego contratado com Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;
- Alterações de rotas de saída, visando otimização do tráfego de dados, conforme solicitação do **CONTRATANTE** e viabilidade técnica;
- Monitoramento proativo personalizado do roteador de borda do **CONTRATANTE**, que identificará de forma proativa eventuais quedas e interrupções na rede, investigará suas causas e, em seguida, entrará em contato com o cliente para realizar os reparos necessários.

d) Atendimento Técnico Multiplataformas Modalidade Preferencial 24h/7d:

- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como: roteadores e switches de borda;
- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com conexões e sessões BGP – *Border Gateway Protocol*;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento in loco, das 08:00hrs às 20:00hrs, 7 (sete) dias por semana, para assistência técnica no local de instalação do **CONTRATANTE** com SLA de início de atendimento em até 2 horas;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades;
- Monitoramento e gerenciamento proativo do consumo do tráfego contratado com Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;
- Alterações de rotas de saída, visando otimização do tráfego de dados, conforme solicitação do **CONTRATANTE** e viabilidade técnica;
- Monitoramento proativo personalizado do roteador de borda do **CONTRATANTE**, que identificará de forma proativa eventuais quedas e interrupções na rede, investigará suas causas e, em seguida, entrará em contato com o cliente para realizar os reparos necessários.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

e) Atendimento Técnico Multiplataformas Modalidade Lan-to-lan:

- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como: roteadores de borda utilizados na interligação de redes;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 11 horas por dia, 7 dias por semana, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento in loco, para assistência técnica agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE** em horário comercial uma vez ao ano, com SLA de início de atendimento em até 4 horas;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades;
- Monitoramento e gerenciamento do consumo do tráfego contratado com Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.

2.1.1 A modalidade será definida pelo **CONTRATANTE** no Termo de Contratação.

2.1.2 O controle da configuração dos equipamentos envolvidos na interconexão entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** pressupõe que a **CONTRATADA** seja autorizada a reconfigurar cada equipamento sempre que houver alteração na topologia lógica ou física ou quando ela for afetada por alguma falha.

2.2 Suporte presencial para as modalidades de Atendimento Técnico Multiplataforma Residencial e Empresarial será realizado de segunda a sexta-feira, das 08:00hrs às 12:00hrs, das 13:30hrs as 17:30hrs e limitado a uma vez ao ano, exceto especificidades que constam no Termo de Contratação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS FORMAS DE ADESÃO

3.1 A adesão pelo **CONTRATANTE** ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1. Assinatura de Termo de Contratação impresso;

3.1.2. Preenchimento, aceite *online* e/ou confirmação via *e-mail* de Termo de Contratação eletrônico;

3.1.3. Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da **CONTRATADA**, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**.

3.1.4. Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2. Com relação à **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CONTRATANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, em que poderá a **CONTRATADA**, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, reivindicar a assinatura ou aceite do Termo de Contratação impresso ou eletrônico.

3.3. Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos ora acordados em formato eletrônico, se comprometendo pela veracidade das informações referentes aos seus representantes legais, sob pena de responsabilização nas formas da lei.

3.4. Por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 São obrigações do CONTRATANTE:

4.1.1 Fornecer e manter atualizadas todas as informações necessárias à prestação do serviço pela **CONTRATADA**.

4.1.2 Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações que forem necessárias para que o serviço seja prestado de maneira eficiente.

4.1.3 Manter a **CONTRATADA** sempre informada, através de correspondência, de quem são seus representantes que possam emitir as solicitações de serviço (por exemplo suporte técnico).

4.1.4 Informar imediatamente à **CONTRATADA** a respeito de qualquer interrupção ou alteração no ambiente da rede do **CONTRATANTE** e em seus sistemas, inclusive sobre a realização de testes pelo **CONTRATANTE**.

4.1.5 Permitir que a **CONTRATADA**, através de seu Centro de Gerência de Redes (CGR) acesse os equipamentos conectados aos elementos de rede do **CONTRATANTE**, necessários à prestação do serviço.

4.1.6 Manter a **CONTRATADA** a salvo de quaisquer questionamentos ou ações relativas a políticas e direitos de privacidade.

4.2 São obrigações da CONTRATADA:

4.2.1 Prestar o serviço atendendo aos requisitos fornecidos pelo **CONTRATANTE**.

4.2.2 Registrar as falhas na rede do **CONTRATANTE**, através de protocolo de atendimento, quando reclamadas pelo **CONTRATANTE** ou quando verificadas, automaticamente, pela própria **CONTRATADA** em decorrência de alarmes dos sistemas do Centro de Gerência de Redes (CGR).

4.2.3 Encerrar os protocolos de atendimento após confirmação, pelo **CONTRATANTE**, da resolução da falha apontada em cada um deles.

CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1 A **CONTRATADA** dará início à prestação do Serviço após realizar os testes necessários com base nas informações fornecidas pelo **CONTRATANTE**, utilizando recursos técnicos compatíveis e adequados, a seu único e exclusivo critério.

5.2 Sendo contestado pelo **CONTRATANTE** o funcionamento do serviço, a **CONTRATADA** verificará o motivo e sanará as pendências de sua responsabilidade, quando existentes. Sendo constatada a impossibilidade de prestação do serviço por responsabilidade do **CONTRATANTE**, os serviços que não puderem ser prestados serão normalmente faturados.

5.3 No caso de a prestação do serviço não ser iniciada na data prevista, em decorrência de ato ou omissão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** concederá o prazo de 15 (quinze) dias para que sejam sanadas as respectivas pendências e agendará uma nova data para o início da prestação do serviço.

5.3.1 Constatada a solução das pendências o serviço será iniciado e normalmente faturado.

5.3.2 Decorrido o prazo e constatada a impossibilidade de iniciar a prestação do serviço por responsabilidade do **CONTRATANTE**, o mesmo será considerado disponível, podendo a **CONTRATADA** faturar os serviços que não puderam ser prestados, mediante prévia comunicação.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

CLÁUSULA SEXTA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

6.1 Observadas as obrigações previstas por parte do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** se propõe a manter um SLA conforme definido no Termo de Contratação.

6.2 Não havendo definição sobre SLA no Termo de Contratação, a **CONTRATADA** se propõe a manter um SLA conforme abaixo:

i) Até 08:00 (oito) horas para acionamento de equipe para atendimento do evento.

6.3 A **CONTRATADA** compromete-se em prestar suporte técnico-operacional com índice de 99% (noventa e nove por cento) de eficácia.

6.3.1 Os prazos determinados em horas referem-se aos dias e horas úteis, ou seja, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30, devendo a contagem de tempo ser interrompida ao final de cada dia útil e reiniciada no primeiro dia útil subsequente, se necessário.

6.3.2 Deverá ser interrompida a contagem do tempo de atendimento toda vez que a execução de alguma ação por parte da **CONTRATADA** depender da ação a ser praticada por um terceiro a ela não subordinada.

6.3.3 Caso a solução definitiva requeira um tempo maior, seja devido à sua complexidade, por necessidade de ajustes nas configurações ou modificação dos serviços/sistemas/equipamentos, uma solução de contorno poderá ser sugerida e a severidade adequada à realidade da solução definitiva.

6.4 Em caso de descumprimento do SLA (*Service Level Agreement*) acordado na Cláusula 6.1, a **CONTRATADA** concederá um desconto de 1% (um por cento), aplicado sobre o valor mensal devido pela prestação de serviços do mês que o SLA não for cumprido.

6.4.1 O total de multas aplicadas está limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal do presente contrato.

6.4.2 Não incorrerá em multa a **CONTRATADA**, o não atendimento decorrente de impedimento de execução por motivo de ambiente fechado ou não autorização do serviço por parte do responsável local, bem como por problemas sob responsabilidade de terceiros.

6.4.3 Fica expressamente registrado:

- a) Que o prazo previsto é para início do atendimento e não para a solução do problema;
- b) Que a **CONTRATANTE** foi advertida da disponibilidade de SLA com menor prazo de atendimento, maior penalidade e comprometimento de equipe especial (recomendado para empresas cuja atividade dependa da funcionalidade dos equipamentos), mediante preço diferenciado, e que preferiu manter a contratação nas condições acima descritas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E PAGAMENTO

7.1 O **CONTRATANTE** pagará mensalmente pela prestação do serviço, o valor conforme tabela de preços e detalhamento constante no Termo de Contratação, anexo ao presente Contrato.

7.1.1 No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes, ou das regras de incidência (seja de base de cálculo ou de alíquotas), que importem em alteração dos encargos tributários do serviço, os respectivos preços serão automaticamente reajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.

7.2 Aos preços descritos neste contrato serão aplicados reajustes a cada 12 (doze) meses, contados a partir do mês base da apresentação da proposta, calculados com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

7.2.1 A data de referência para aplicação do reajuste previsto acima será o mês base da assinatura do Termo de Contratação.

7.3 O documento de cobrança discriminará o serviço solicitado pelo **CONTRATANTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

7.4 Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todos os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

7.5 Em caso de atendimento emergencial, considerado emergencial o atendimento realizado fora dos horários e tempo definidos no item 2.2, a **CONTRATADA** fará cobrança adicional para o chamado, conforme valor disposto no Termo de Contratação.

CLÁUSULA OITAVA – DO INADIMPLEMENTO

8.1 O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

8.1.1. A aplicação, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

- i) multa moratória de 2% (dois por cento);
- ii) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*.

8.1.2. A suspensão do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

8.1.3. O cancelamento do Serviço e a consequente rescisão contratual depois de transcorrido o período de 30 (trinta) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

8.1.4. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento, a prestação do serviço pela **CONTRATADA** somente será restabelecida mediante:

- i) a quitação dos débitos pendentes;
- ii) a assinatura de novo contrato de prestação de serviços com a **CONTRATADA**.

8.1.5. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento não isenta o **CONTRATANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente à data de vencimento.

CLÁUSULA NONA – DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE

9.1 A responsabilidade da **CONTRATADA** sob este Contrato não excederá, em hipótese alguma, o valor total do Contrato.

9.1.1 Fica estabelecido entre as **PARTES**, ainda, que em nenhuma hipótese a **CONTRATADA** responderá por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais.

9.2 A impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo **CONTRATANTE** ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação do serviço, não caracteriza descumprimento de obrigação contratual pela **CONTRATADA**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configuraram o não cumprimento de obrigação por parte do **CONTRATANTE**.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 As **PARTES** asseguram e afirmam que este Contrato está sendo assinado por seus representantes legais competentes para assumir obrigações em seu nome e representar de forma efetiva seus interesses.

10.2 As **PARTES** efetuarão suas comunicações e entendimentos por escrito, ressalvadas as situações urgentes, caso em que os entendimentos verbais deverão ser confirmados por escrito dentro das 72 (setenta e duas) horas subsequentes, por seus representantes legais ou pessoas investidas de competência delegada.

10.3 A **CONTRATADA** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes dele, no todo ou em parte, a qualquer companhia que seja sua Afiliada, mantidas as mesmas condições de prestação de serviço.

10.3.1 Para fins deste Contrato, o termo Afiliada significa toda e qualquer corporação, empresa, sociedade, joint venture ou entidade que, direta ou indiretamente, no presente ou no futuro, detenha o controle, seja controlada ou que estejam sob controle comum da **CONTRATADA**, bem como qualquer entidade com quem a **CONTRATADA**, ainda que indiretamente, tenha participação societária, ou vice-versa.

10.4 O **CONTRATANTE** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes dele, no todo ou em parte, a quaisquer terceiros, mediante consentimento prévio e por escrito da **CONTRATADA**.

10.5 Todas as atividades praticadas pelo **CONTRATANTE** no uso do serviço são de sua exclusiva responsabilidade.

10.5.1 O serviço deve ser usado pelo **CONTRATANTE** dentro dos limites normativos e contratuais, constituindo uso indevido do mesmo a prática pelo **CONTRATANTE** de quaisquer atos que estejam em desacordo com as condições deste contrato e das normas aplicáveis.

10.5.2 Qualquer alteração nas configurações e características técnicas do serviço só poderá ser efetuada após a expressa concordância por escrito da **CONTRATADA**, sob pena de ser caracterizado uso indevido do serviço.

10.5.3 O **CONTRATANTE** é responsável, em toda e qualquer circunstância, pelo uso indevido do serviço por parte de terceiros.

10.5.4 Caracterizado o uso indevido do serviço pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

10.5.5 O **CONTRATANTE** manterá a **CONTRATADA** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do serviço, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

10.6 O não exercício por qualquer das **PARTES** de direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência deste Contrato, ou a tolerância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra **PARTE**, não afetará aqueles direitos ou faculdades, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, a exclusivo critério do interessado, não alterando as condições estipuladas neste contrato.

10.7 Este Contrato obriga as **PARTES** contratantes e seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força deste Contrato.

10.8 Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

10.8.1 Se a ocorrência do caso fortuito ou de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato por uma das **PARTES**, a **PARTE** afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

10.9 Nenhuma disposição deste Contrato deve ser interpretada de forma a objetivar, direta ou indiretamente, a concessão de qualquer direito, recurso ou reclamação, sob qualquer pretexto, a terceiros.

10.10 Em todas as questões relativas ao presente Contrato, a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** agirão como contratantes independentes. Nenhuma das **PARTES** poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra **PARTE**, nem representar a outra **PARTE** como agente, empregado ou qualquer outra função.

10.10.1 Este Contrato não cria relação de parceria ou de representação comercial entre as **PARTES**, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações, de forma que nenhuma disposição nele contida poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre **PARTES**, bem como entre os empregados de uma **PARTE** e da outra.

10.11 O **CONTRATANTE**, em decorrência deste Contrato, tem acesso à informação confidencial e, reconhecendo-a como de propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, compromete-se a não publicá-la, divulgá-la ou através de qualquer outra forma torná-la disponível a terceiros, salvo quando expressamente autorizado pela **CONTRATADA**.

10.11.1 Para fins deste Contrato considera-se informação confidencial, além dos termos do próprio Contrato, toda e qualquer informação relacionada ao serviço que devido à identificação, através de legenda ou qualquer outra marcação, ou às circunstâncias da revelação ou, ainda, à sua própria natureza, deva ser considerada como confidencial.

10.12 Este Contrato representa o total entendimento entre as **PARTES** em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos.

10.13 Caso qualquer dispositivo deste Contrato seja considerado contrário à lei por uma Corte competente, o referido dispositivo deverá ser aplicado na maior extensão permitida, permanecendo os demais dispositivos em pleno vigor e eficácia.

10.14 Havendo alteração da nomenclatura dos planos no decorrer da prestação do serviço, substituição do plano por outro, sem que haja qualquer alteração no valor preço ou nas características técnicas da prestação do serviço, este autoriza expressamente a readequação dos planos para o vigente, sem necessidade de consulta prévia.

10.15 No Termo de Contratação será identificado a quantidade de visitas técnicas que poderão ser realizadas de forma gratuita. Havendo o **CONTRATANTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapolado o limite previsto, haverá a cobrança do valor previsto no Termo de Contratação por visita técnica realizada.

10.16 Para a devida **publicidade** deste contrato, ele está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Boa Vista do Buricá**, Estado do **Rio Grande do Sul** e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico <https://www.globoinfo.com.br/>.

10.16.1 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico <https://www.globoinfo.com.br/>. Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por por correio-eletrônico (*e-mail, SMS, WhatsApp*), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

11.1 O presente instrumento vigorará pelo prazo discriminado no Termo de Contratação, a contar da data de assinatura ou aceite eletrônico do Termo de Contratação, ou outra forma de adesão ao presente instrumento,

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas (ressalvados os benefícios, que são válidos exclusivamente durante o prazo de fidelidade contratual).

11.1.1. Optando o **CONTRATANTE** pela rescisão, total ou parcial, do presente Contrato, antes de completado o prazo de fidelidade contratual previsto no Contrato de Permanência, fica o **CONTRATANTE** sujeito automaticamente às penalidades previstas no Contrato de Permanência, documento indissociável a este Instrumento, o que o **CONTRATANTE** declara reconhecer e concordar.

11.1.2. Uma vez completado o prazo de fidelidade contratual, e uma vez renovada automaticamente a vigência do presente contrato, o **CONTRATANTE** perderá automaticamente direito aos benefícios antes concedidos pela **CONTRATADA**. Mas, por outro lado, não estará sujeito a nenhum prazo de fidelização contratual, podendo rescindir o presente contrato, sem nenhum ônus e a qualquer momento.

11.1.2.1. A concessão de outros benefícios ou a prorrogação dos benefícios atuais e, consequentemente, a extensão do prazo de fidelidade contratual, se for interesse de ambas as **PARTES**, deverá ser objeto de novo Contrato de Permanência, em separado.

11.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará à **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante prévia notificação ao **CONTRATANTE**, recaindo o **CONTRATANTE** nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

11.2.1. Descumprimento pelo **CONTRATANTE** de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste Contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

11.2.2. Permanência do **CONTRATANTE** em situação de inadimplência após 30 (trinta) dias de suspensão total dos serviços.

11.2.3. Se o **CONTRATANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso do **CONTRATANTE** ser submetido a procedimento de insolvência civil, ou ainda, recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução de sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da pessoa física ou jurídica.

11.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

11.3.1. Em caso de rescisão do contrato realizada por **CONTRATANTE** não sujeito a fidelidade contratual.

11.3.2. Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

11.3.3. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

11.3.4. Por comum acordo entre as **PARTES**, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas **PARTES** na presença de duas testemunhas;

11.3.5. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

11.3.6. Em virtude da interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

11.4. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:

11.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas à **CONTRATADA**.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

11.4.2. A perda pelo **CONTRATANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

11.4.3. A obrigação do **CONTRATANTE** em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, bem como os equipamentos cedidos em comodato ou locação, sob pena de conversão de obrigação de fazer em danos, bem como na sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

11.5. A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e em lei, caso seja identificado qualquer prática do **CONTRATANTE** prejudicial a terceiros ou à própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

11.6. Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente à contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente à instalação do serviço, fica facultada à **CONTRATADA** a rescisão do presente Contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CONTRATANTE** acerca da rescisão contratual com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, para que o **CONTRATANTE** tenha tempo hábil de localizar no mercado outra empresa capaz de atendê-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE

12.1 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CONTRATANTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

12.2 A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CONTRATANTE**, sendo do **CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

12.3. Caso o **CONTRATANTE** ou a **CONTRATADA** seja **PARTE** de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a **PARTE** demandada deverá notificar a outra **PARTE** imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da **PARTE** notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.

12.4 As **PARTES** não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a **PARTE** impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

13.1 A **CONTRATADA**, por si, seus representantes, prepostos, e empregados, gerentes ou procuradores, obriga-se a manter a privacidade e confidencialidade sobre quaisquer dados pessoais do **CONTRATANTE** informados no ato de celebração do presente contrato, e demais informações confidenciais coletadas em decorrência dos serviços objeto do presente instrumento, salvo se a utilização e/ou divulgação dos dados pessoais do **CONTRATANTE** e das demais informações confidenciais for expressamente autorizada por Lei e/ou pelo presente instrumento.

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET

13.1.1 Para fins do presente contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pela **CONTRATADA** em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado.

13.1.2 Para fins do presente contrato, a expressão "Dados Pessoais" significa todos os dados de identificação pessoal informados pelo **CONTRATANTE** no ato de celebração do presente contrato, bem como dados coletados em decorrência dos serviços objeto do presente contrato, que tornam possível identificar o **CONTRATANTE**, incluindo, mas não se limitando, a nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, data de nascimento, e-mail, CPF, endereço, endereço IP, dentre outros, nos termos da Lei n.º. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

13.2 O **CONTRATANTE** reconhece, para todos os fins de direito, que além dos dados pessoais do **CONTRATANTE** informados no ato de celebração do presente contrato, a **CONTRATADA** coletará uma série de informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, a saber: (i) endereço IP disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**; (ii) registros de conexão; (iii) informações de conexão, incluindo mas não se limitando a *tags, cookies, pixels* e memória cachê dos servidores; (iv) comunicações havidas entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** através do Centro de Atendimento ao Cliente.

13.3 A **CONTRATADA** não compartilhará, nem tampouco fornecerá a terceiros os dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas pela **CONTRATADA**, salvo nas hipóteses previstas a seguir: (i) para seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, bem como para parceiros comerciais e terceiros que prestem serviços ou trabalhem em nome da **CONTRATADA**, incluindo previsão contratual de dever de manutenção da confidencialidade das informações por esses parceiros e terceiros; (ii) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória; (iii) para a disponibilização em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal disponibilização; (iv) para o exercício e defesa de quaisquer direitos da **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, incluindo no âmbito de processos judiciais, administrativos ou arbitrais; (v) para o compartilhamento de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, (vi) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato, ou de medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais.

13.4 Ao aderir ao presente contrato, seja através de Termo de Contratação (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, o **CONTRATANTE** declara ter pleno conhecimento e concordância quanto à coleta, armazenamento, utilização e/ou compartilhamento dos dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações relacionadas aos serviços prestados por força do presente instrumento, para as finalidades previstas nos itens 13.2 e 13.3 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei n.º. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

13.5 Fica assegurado ao **CONTRATANTE**, a qualquer momento, solicitar perante a **CONTRATADA**, informações sobre seus dados pessoais e demais informações coletadas por força dos serviços objeto do presente instrumento, a alteração e correção de seus dados pessoais e a exclusão dos seus dados pessoais dos servidores da **CONTRATADA**, ressalvado as hipóteses em que a **CONTRATADA** for obrigada a manter os dados do **CONTRATANTE** por força de previsão contratual, legal ou regulatória.

13.6 Sem prejuízo do disposto nos itens acima, a privacidade e confidencialidade deixam de ser obrigatórias, se comprovado documentalmente que as informações relacionadas aos dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas: (i) Estavam no domínio público na data celebração do presente Contrato; (ii) Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes; (iii) Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

**CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO
PARA CONTRATANTES DE SERVIÇOS DE PLANOS DE INTERNET**

13.7 Toda informação que venha a ser fornecida por uma **PARTE**, a Reveladora, à outra **PARTE**, a Receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo CONFIDENCIAL.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes interpretação ou cumprimento deste contrato, ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de Três de Maio/RS excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Boa Vista do Buricá/RS, 16 de Setembro de 2023.

Marlos Jander Stein

GLOBOINFO LTDA.

CNPJ nº 06.153.965/0001-09