CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SGR

DAS PARTES

De um lado, STAR LYNK INTERNET E INFORMATICA LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 08.638.320/0001-83, com sede na Rua Raulino Couto, nº 680, sala 1, Bairro Nossa Senhora das Graças, Navegantes/SC, CEP 88.371-308, 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:

SGR: Serviço de gerenciamento das redes e instalações internas do CONTRATANTE.

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.

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 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**.

As PARTES acima qualificadas têm entre si, justo e contratado, o presente **CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SGR**, acordando quanto as cláusulas adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS

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

1.2. 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) SGR Nível I:

- 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, videogames, impressoras e relógio-ponto;

- 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 Vídeo, jogos, etc;

- Equipe para atendimento remoto disponível 24 horas, 7 dias por semana, através do telefone: (47) 33424725 (ligação ou WhatsApp) e também através das redes sociais;

- Equipe de atendimento *in loco*, para assistência técnica, agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE**;

- 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 Multimidia - SCM;

- Início do atendimento em caso de abertura de chamado informando desconexão e/ou instabilidade (SLA) de até 8h;

- A **CONTRATADA** não cobrará valores referente a uma visita técnica no período de 01 (um) ciclo mensal. Havendo o **CONTRATANTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapolado o limite previsto nesta cláusula, haverá a cobrança do valor por visita técnica realizada, a ser consultada previamente.

b) SGR Nível II:

- Todos os requisitos apresentados no SGR Nível I;

- Monitoramento através de softwares para mitigação de ataques DDoS – *Denial of Service* ou em português, ataques de negação de serviços. Identificação de possíveis anomalias de tráfego, podendo agir no bloqueio do ataque.

- Início do atendimento em caso de abertura de chamado informando desconexão e/ou instabilidade (SLA) de até 4h;

- A **CONTRATADA** não cobrará valores referente a duas visitas técnicas no período de 01 (um) ciclo mensal. Havendo o **CONTRATANTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapolado o limite previsto nesta cláusula, haverá a cobrança do valor por visita técnica realizada, a ser consultada previamente;

c) SGR Nível III:

- Todos os requisitos apresentados no SGR Nível I e Nível II;

- Início do atendimento em caso de abertura de chamado informando desconexão e/ou instabilidade (SLA) de até 2h;

- Alterações de rotas de saída, visando otimização do tráfego de dados, conforme solicitação do **CONTRATANTE** e viabilidade técnica;

- A **CONTRATADA** não cobrará valores referente a três visitas técnicas no período de 01 (um) ciclo mensal. Havendo o **CONTRATANTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapolado o limite previsto nesta cláusula, haverá a cobrança do valor por visita técnica realizada, a ser consultada previamente

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

1.2.2. 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.

1.3. Suporte presencial será realizado de segunda a sexta-feira, das 08:00 horas às 20:00hs.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS FORMAS DE ADESÃO

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

2.1.1. Assinatura de Termo de Contratação impresso, eletrônica ou digitalmente;

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

2.1.3. 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**.

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

2.2. 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 2.1.3 e 2.1.4 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.

2.3. Nos termos do art. 4º da Lei 14.063/2020, 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.

2.4. 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.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

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

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

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

3.1.4. 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**.

3.1.5. 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.

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

3.2. São obrigações da **CONTRATADA**:

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

3.2.2. Manter Central de Atendimento em tempo integral, em todos os dias da semana, inclusive em feriados, acessado gratuitamente por telefone através do(s) número(s) e/ou por endereço virtual eletrônico encaminhado previamente ao **CONTRATANTE**;

3.2.3. 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).

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

4. CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. 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.

4.2. 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 puderam ser prestados serão normalmente faturados.

4.3. 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.

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

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

5. CLÁUSULA QUINTA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

5.1. A **CONTRATADA** se propõe a manter o SLA conforme a modalidade de Nível contratado, conforme descrito neste Contrato, para acionamento de equipe para atendimento do evento.

5.1.1. 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 20:00, devendo a contagem de tempo ser interrompida ao final de cada dia útil e reiniciada no primeiro dia útil subsequente, se necessário.

5.1.2. 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 subordinado.

5.1.3. 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.

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

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

5.2.2. 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.

5.2.3. 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.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E PAGAMENTO

6.1. 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.

6.1.1. 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.

6.2. 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 IGP-M/FGV.

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

6.3. 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.

6.3.1. O **CONTRATANTE** declara e reconhece ser facultado ao mesmo optar, no Termo de Adesão ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato, pela contratação dos Serviços de Valor Adicionado isoladamente (de forma avulsa) ou conjuntamente (em formato de COMBO).

6.4. 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 todas os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CONTRATANTE** durante o processo de cadastramento.

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

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO INADIMPLEMENTO

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

7.1.1. 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*.

7.1.2. 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.

7.1.3. O cancelamento do serviço e a consequente rescisão contratual depois de transcorrido o período de 75 (setenta e cinco) dias de atraso no pagamento, sendo facultada à **CONTRATADA** a inclusão dos dados do **CONTRATANTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

7.1.4. 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**.

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

8. CLÁUSULA OITAVA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. A **CONTRATADA** poderá suspender o serviço nos casos de:

i) Não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CONTRATANTE**;

ii) Manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do serviço, mediante aviso prévio ao **CONTRATANTE**;

iii) Manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos serviços.

8.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **CONTRATADA** poderá cancelar os serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **CONTRATADA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CONTRATANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assuma as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CONTRATANTE** em caso de cancelamento pela **CONTRATADA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

9. CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

9.1. O presente instrumento vigerá 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, sendo renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas.

9.2. 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:

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

9.2.2. Permanência do **CONTRATANTE** em situação de inadimplência após 60 (sessenta) dias de suspensão total dos serviços.

9.2.3. 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.

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

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

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

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

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

9.3.5. 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.

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

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

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

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

9.4.3. 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 perdas e danos, bem como na sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e neste Contrato.

9.5. 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.

9.6. 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.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. 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.

11. CLÁSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE, TRATAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

11.1. 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.

11.1.1. 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.

11.1.2. 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 nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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 a 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 11.2 e 11.3 acima; sendo tal anuência condição indispensável para a prestação dos serviços objeto do presente instrumento, nos termos previstos no Artigo 9º, §3º, da Lei nº. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. A **CONTRATADA** poderá ceder ou transferir este Contrato ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes dele, no todo ou em parte, mantidas as condições de prestação de serviço.

12.4. 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**.

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

12.5.1. 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.

12.5.2. 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.

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

12.5.4. 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.

12.5.5. 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.

12.6. 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.

12.7. 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.

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

> **12.8.1.** 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.

12.9. 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.

12.10. 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.

> **12.10.1.** 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.

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

> **12.11.1.** 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.

12.12. 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.

12.13. 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.

12.14. 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.

12.15. O **CONTRATANTE** se compromete a zelar pela boa imagem e reputação da **CONTRATAD**A, não praticando nenhum ato que possa prejudicar a imagem e credibilidade da **CONTRATADA**. O descumprimento desta cláusula poderá acarretar, a critério da **CONTRATADA**, na rescisão de pleno direito do presente contrato, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**, ficando o **CONTRATANTE** sujeito às penalidades previstas em Lei e neste instrumento.

12.16. O **CONTRATANTE** reconhece que a Central de Atendimento disponibilizada pela **CONTRATADA** é o único meio apto a registrar reclamações quanto aos serviços contratados, bem

como o único meio através do qual o **CONTRATANTE** pode solicitar qualquer tipo de providência quanto aos serviços contratados.

12.17. A conduta do **CONTRATANTE** com os atendentes da **CONTRATADA** ou de suas empresas terceirizadas não deverá ser ameaçadora, obscena, difamatória, pejorativa ou injuriosa, nem discriminatória em relação à raça, cor, credo ou nacionalidade, sob pena de rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de todas as demais medidas cabíveis.

12.18. Para garantir a autenticidade, a integridade e a imutabilidade deste Contrato de Adesão, este contrato poderá ser registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Navegantes/SC, ou assinado digitalmente pelos responsáveis legais da CONTRATADA mediante certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil, nos termos do art. 4º da Lei 14.063/2020, conferindo plena validade jurídica ao documento.

12.18.1. Após a assinatura, o contrato será disponibilizado no endereço eletrônico oficial da CONTRATADA, permanecendo acessível para consulta pública, para todos os fins de direito.

12.18.2. 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 assinado e disponibilizado no endereço virtual eletrônico (*site*) da **CONTRATADA**.

12.19. Qualquer alteração deste contrato, conforme descrito acima, será devidamente publicado no endereço virtual eletrônico (*site*), passando a compor todos os contratos e termos de contratação vigentes junto à **CONTRATADA**.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

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 Navegantes/SC, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Navegantes/SC, 22 de setembro de 2026

gov.br
Documento assinado digitalmente
ADALBERTO CIDNEI DE MENEZES
Data: 22/09/2026 15:55:53-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

STAR LYNK INTERNET E INFORMATICA LTDA (STAR LYNK)

CNPJ nº 08.638.320/0001-83