

Pelo presente instrumento, de um lado, a empresa CHAPECO TECNOLOGIA EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA, doravante denominada CONTRATADA, com sede à Av. Sen. Atilio Francisco Xavier Fontana, 2191, Efapi, Chapecó-SC, inscrita no CNPJ sob o n.º 09.184.449/0001-21, site: [www.entrenanet.com](http://www.entrenanet.com) e de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado CONTRATANTE conforme identificado(a) no TERMO DE ADESÃO (impresso ou eletrônico) aderido de modo presencial ou on-line, a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato.

**PREÂMBULO:** SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA) é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações, conforme art. 61 da Lei 9.472/97 (LGT).

## **DEFINIÇÕES:**

**TERMO DE ADESÃO:** é o compromisso, escrito, digital, eletrônico ou verbal (ex. por telefone), que garante ao CONTRATANTE o direito de fruição dos serviços objeto deste contrato, obrigando as partes nos termos e condições aqui estipulados, ressalvado o direito deste ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados ou aderidos eletronicamente por cada parte.

**PORTAS:** na Informática, **porta** é o *software* de aplicação específica ou processo específico servindo de ponto final de comunicações em um sistema operacional hospedeiro de um computador ou mais componentes informatizados.

**DEPENDÊNCIAS:** neste instrumento dependências estará relacionado ao endereço de instalação dos equipamentos de rede de comunicação do Contratante, não sendo referido nenhum outro endereço ou ponto de instalação que não o que estiver registrado no CONTRATO e/ou TERMO DE ADESÃO CONTRATUAL.

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1 O presente **CONTRATO** tem como objeto a prestação de Serviços Remotos Gerenciados em Redes ( SRGR ) às dependências do CONTRATANTE, com previsão de disponibilidade de prestação das 06h00 às 00h00 de segunda a sexta e das 08h00 às 18h00 aos domingos e feriados.
- 1.2 O **serviço de Valor Adicionado** supracitado é prestado através do Centro de Gerência de Redes (CGR) da Contratada para os equipamentos conectados à rede Interna (dependências) do Contratante através de contato telefônico ou por aplicações de mensagens disponibilizados pela Contratada.

## CLÁUSULA SEGUNDA - DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

- 2.1 Entre o Rol de Serviços de Monitoramento e assistência remota prestados pela CONTRATADA estão:
- I. Configuração remota de até uma rede DHCP de um Equipamento de conexão às dependências do CONTRATANTE, quando disponíveis pelos seus equipamentos de rede interna ( 3 eventos por ano );
  - II. Configuração Remota de 1 (um) ponto adicional de conexão tal como as prestações relacionadas as suas configurações remotas de serviços à rede internet do CONTRATANTE que não se confundem com quaisquer das modalidades dos serviços de telecomunicações (3 eventos por ano);
  - III. Informação da quantidade de Equipamentos conectados à rede interna às dependências do Contratante, quando passível de identificação pelos seus equipamentos de rede interna ( 3 eventos por ano );
  - IV. Troca remota de Senha de Acesso de Equipamentos de conexões à rede interna às dependências do Contratante, quando disponíveis pelos equipamentos de sua rede interna ( 3 eventos por ano );
  - V. Direcionamento de Portas ( 3 eventos por ano );

## CLÁUSULA TERCEIRA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1** As manutenções e configurações remotas eventualmente realizadas à rede local às dependências do CONTRATANTE que afetem o funcionamento dos equipamentos conectados aos elementos cobertos em sua rede interna, devem ser comunicadas ao Centro de Gerência de Redes (CGR) com a maior antecedência possível para que a CONTRATADA possa proceder com as devidas análises e verificações.
- 3.2** Detectada eventual falha após o recebimento das reclamações dos equipamentos envolvidos na conexão de rede interna às dependências do CONTRATANTE, A CONTRATADA lhe informará acerca da ocorrência, indicando as providências a serem tomadas.
- 3.3** **A CONTRATANTE** informará, através de seu Centro de Gerência de Redes as ações que estiverem sendo tomadas para normalização da rede do **CONTRATANTE**.
- 3.4** O controle da configuração dos equipamentos interconexão envolvidos entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** pressupõe que a **ENTRENANET** seja autorizada a reconfigurar cada equipamento sempre que houver alteração na topologia lógica ou física ou quando a mesma for afetada por alguma falha.
- 3.5** Caso seja solicitada VISITA in-loco pela CONTRATANTE para eventual averiguação das falhas e comprovação de má prestação dos serviços remotos realizados, a CONTRATADA terá um prazo de até 48 horas para prestar devido atendimento presencial;
- 3.6** Constatado que o problema não tem origem nos serviços prestados pela CONTRATADA e/ou que a causa do problema foi de responsabilidade do CONTRATANTE, será cobrado do mesmo, taxa de visita por deslocamento improdutivo, além dos eventuais custos de materiais e mão de obra despendidos para reparo/solução dos problemas, onde a CONTRATADA não será responsabilizada por conta deste tipo de problema.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA INSTALAÇÃO E INFRAESTRUTURA DO ACESSO**

- 4.1** O meio físico entre o **CONTRATANTE** e a **ENTRENANET** será de responsabilidade da empresa detentora de autorização de serviços de Telecomunicações expedida pela Anatel.
- 4.2** A manutenção do serviço de Valor Adicionado de acordo com o artigo 61 da Lei 9472 de 16/07/1997 é de competência exclusiva da **CONTRATADA**.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**5.1** Sem prejuízo de outras disposições deste contrato, constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a)** Orientar o **CONTRATANTE** quanto às configurações adequadas em seu microcomputador e equipamentos conectados à sua rede interna para o funcionamento adequado do serviço.
- b)** prover a estrutura de prestação para o acesso do **CONTRATANTE** aos Serviços de Valor Adicionado oferecidos pela **CONTRATADA**.
- c)** interagir com o fornecedor do meio físico sempre que necessário para a solução de problemas, que possam estar prejudicando o uso dos serviços de Valor Adicionado contratados.
- d)** prestar suporte telefônico ao **CONTRATANTE**, visando dirimir dúvidas na utilização do serviço. O suporte telefônico estará disponível em horário de segunda à sábado das 06h00 às 00h00 e Domingos e Feriados das 08h00 às 18h00.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA**

- 6.1** São obrigações da **CONTRATADA**, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:
- a)** realizar a prestação de suas atividades sociais dentro da legalidade, em específico no que se refere às normas aplicáveis à Prestação de Serviço de Valor Adicionado;

- b)** manter a qualidade e a regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, respeitando a inviolabilidade e o segredo da comunicação de seus CONTRATANTES. 3.1.3. – Atender e responder às eventuais reclamações do CONTRATANTE relativas a interrupções ou falhas nos serviços contratados.
- c)** manter em pleno e adequado funcionamento a Central de Atendimento de forma a possibilitar o suporte técnico para os serviços ora contratados, sendo que os números e endereços para atendimento serão disponibilizadas no site da CONTRATADA, com o recebimento de chamados durante o período das 06h00 às 00h00 de segunda à sábado e Domingos e Feriados das 08h00 às 18h00, via central de atendimento ao CONTRATANTE e respostas de atendimento de suporte no prazo máximo de 48 horas corridas
- d)** respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE**

**7.1** São obrigações do CONTRATANTE, além de outras previstas neste instrumento e na legislação aplicável:

- a)** efetuar o pagamento mensal em razão dos serviços decorrentes deste contrato, nas datas, valores e vencimentos acordados, conforme indicado no TERMO DE ADESÃO.
- b)** utilizar adequadamente os serviços ora contratados, comunicando à CONTRATADA qualquer eventual anormalidade observada;
- c)** fornecer todas as informações necessárias à prestação do serviço objeto deste contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA, bem como informar qualquer alteração cadastral (endereço, telefone, e-mail, etc.);
- d)** responsabilizar-se pela a instalação, manutenção e proteção elétrica de toda sua rede interna, bem como dos equipamentos terminais de sua propriedade.

- e) cadastrar junto ao serviço de suporte técnico da CONTRATADA as pessoas autorizadas a solicitar e receber o atendimento objeto deste Contrato;
- f) disponibilizar e realizar a manutenção em seus computadores e equipamentos, protegendo-os contra vírus ou qualquer arquivo malicioso que possa prejudicar a conexão. Qualquer contribuição nesse sentido efetuada pela CONTRATADA não lhe imputará responsabilidade por essa proteção.
- g) utilizar os Serviços objeto deste Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe permitindo sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer título, os próprios meios ou os Serviços objeto deste Contrato.
- h) contratar, às suas expensas, os serviços de comunicação multimídia ou outro serviço de telecomunicação necessários a amparar os serviços objeto deste contrato, perante qualquer empresa devidamente autorizada pela ANATEL, devendo apenas se certificar da compatibilidade técnica entre os serviços de comunicação multimídia a serem contratados, e os serviços de valor adicionados contratados através deste instrumento.
- i) respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no presente instrumento.
- j) respeitar as leis de natureza cível ou criminal aplicáveis ao serviço, inclusive, mas não se limitando, as leis de segurança, confidencialidade e propriedade intelectual.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

- 8.1** O CONTRATANTE pagará mensalmente, à CONTRATADA pela prestação dos serviços, os valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, conforme acordado na contratação e obedecendo aos limites constantes no presente Contrato.
- 8.2** A CONTRATANTE autoriza a emissão de título de crédito útil à cobrança de seus créditos de acordo com o plano e serviços adicionais contratados.

- 8.3** Haverá a aceitação tácita do título de crédito, salvo manifestação em contrário em até 5 dias a contar do recebimento do título.
- 8.4** A prestação do serviço inicia-se a partir da data de assinatura do TERMO DE ADESÃO.
- 8.5** Poderá haver correção do valor do(s) serviço(s) por parte da CONTRATADA a cada 12 (doze) meses. Este valor será definido pela CONTRATADA, tendo como base a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo da Fundação Getulio Vargas (IPCA/FGV) naquele período, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
- 8.6** Em caso de alteração da periodicidade do pagamento, esta será válida para pagamentos futuros e não incluirá eventuais faturas já emitidas no momento da alteração, ainda que não recebidas pelo CONTRATANTE e/ou não vencidas.
- 8.7** O não pagamento das faturas já emitidas poderá resultar na suspensão dos serviços, protesto dos títulos emitidos, bem como outras providências cabíveis para a efetiva quitação da obrigação, tais como inclusão do nome e CPF do CONTRATANTE nos órgãos competentes de crédito, SERASA e SPC.
- 8.8** Caso o CONTRATANTE queira contestar qualquer cobrança, deverá fazê-la em até 5 dias após o vencimento da fatura, por meio das centrais de atendimento ao CONTRATANTE disponibilizado pela CONTRATADA.
- 8.9** Sendo constatada a procedência da reclamação, a CONTRATADA ressarcirá os valores na próxima fatura.

#### **CLÁUSULA NONA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:**

- 9.1** 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 da ocorrência do referido evento.
- 9.2** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento ou cumprimento parcial das obrigações da outra Parte não

afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.

## **CLÁUSULA DEZ - DAS PENALIDADES**

- 10.1** O atraso no pagamento de qualquer quantia devida por força do presente contrato acarretará a incidência sobre o valor devido de multa de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, haverá correção monetária a ser calculada pela variação do IPCA/FGV desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em Juízo.
- 10.2** O descumprimento de qualquer disposição contratual poderá acarretar a rescisão contratual sem prejuízo a reparação de danos diretos e indiretos, comprovadamente ocasionados à outra parte.

## **CLÁUSULA ONZE - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL**

- 11.1** O presente instrumento vigorará pelo prazo fixado no TERMO DE ADESÃO e/ou no TERMO DE PERMANÊNCIA, sendo passível de renovação automática de acordo com as condições estabelecidas nos referidos termos.
- 11.2** A formalização da rescisão antecipada pelo CONTRATANTE deverá ser efetuada mediante notificação à CONTRATADA, justificando o motivo correspondente, sem prejuízo das penalidades contratuais vinculadas aos instrumentos contratuais aderidos.
- 11.3** Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:
- 11.4** Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;



- 11.5 Atraso no pagamento das mensalidades em período superior a 60 dias da notificação;
- 11.6 Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço;

## **CLÁUSULA DOZE - DA RESCISÃO**

- 12.1 Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:
  - I. mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação do poder público;
  - II. em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.
  - III. 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.
  - IV. por interrupção temporária dos serviços pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias, desde que o CONTRATANTE esteja em dia com todas suas obrigações.
- 12.2 A rescisão ou a extinção do presente contrato por qualquer modo, acarretará:
  - I. imediata interrupção dos serviços contratados;
  - II. perda pela CONTRATANTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;
  - III. obrigação da CONTRATANTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, e demais materiais lhe

fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão de obrigação de fazer em perdas e danos;

### **CLÁUSULA TREZE – DA CONFIDENCIALIDADE**

**13.1** A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

- (i) Estavam no domínio público na data da 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;

### **CLÁUSULA QUATORZE - DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**14.1** As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo, especialmente as relativas à confidencialidade e responsabilidade, subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

**14.2** A CONTRATADA poderá prestar, por si ou por seus prepostos, os serviços de que são parte integrante do rol de serviços listados na CLÁUSULA SEGUNDA, o qual se encontram devidamente autorizados perante a CONTRATADA, e que será tratado em instrumento próprio que a este se vincula.

**14.3** As características e especificações técnicas dos serviços; o endereço de prestação; os valores mensais a pagar por cada serviço; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão devidamente designados no

TERMO DE ADESÃO e eventuais ANEXOS, partes integrantes e essenciais à celebração do presente instrumento.

- 14.4** As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações pessoais, tal como quaisquer dados particulares de acesso, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que venham a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a pessoas estranhas a essa contratação, salvo se houver consentimento expresso e conjunto das partes.

#### **CLÁUSULA QUINZE – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS:**

- 15.1** O CONTRATANTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for, salvo com expressa e específica anuência da CONTRATADA, por escrito.
- 15.2** As disposições deste Contrato e de seus Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.
- 15.3** As condições apresentadas neste instrumento poderão sofrer alterações, sempre que a CONTRATADA entender necessárias para atualizar os serviços objeto do presente Contrato, bem como adequar-se a futuras disposições legais.
- 15.4** O não exercício pela CONTRATADA de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte da CONTRATANTE, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.
- 15.5** Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo

instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexequível nunca tivesse existido.

- 15.6** As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros.
- 15.7** A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, considerar imprópria a utilização do serviço pelo CONTRATANTE.
- 15.7.1** Caso ocorra a hipótese descrita no item anterior, o CONTRATANTE será previamente notificado e deverá sanar prontamente o uso inapropriado do serviço, sob pena de rescisão do presente contrato e imposição da multa contratual prevista neste contrato.
- 15.8** O presente contrato poderá ser alterado, a qualquer tempo, mediante alteração dos seus termos e respectivo registro
- 15.9** O presente contrato obriga as partes, seus herdeiros e sucessores, aplicando-se, no que couber, a legislação de defesa do consumidor.

#### **CLÁUSULA DEZESSEIS - DO FORO**

- 16.1** Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, fica eleito o foro da comarca de CHAPECÓ-SC excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.