

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**DAS PARTES**

De um lado,

NOC Evolutt Connect Ltda, matriz, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 46.731.145/0001-63, com sede à Av Brasil, 3630, sala 04, Centro, no município de Ponta Porã/MS, CEP 79.904-628, ou uma de suas unidades filiais, neste ato representado por seu representante legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**;

E, do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas, de direito público e/ou privado, que venham a se submeter a este instrumento, doravante denominadas simplesmente de **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de Termo de Contratação, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, tem ente si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Das Definições

Aplicam-se ao presente contato as seguintes definições:

SGR: Serviço de gerencia de redes.

Rede de CONTRATANTE ou LAN (Local Área Network): se refere a redes de computadores restritas a um local físico definido como uma casa, escritório ou empresa em um mesmo prédio. Uma rede sem fio de uma empresa também faz parte da LAN. O que realmente limita a rede LAN é uma faixa de IP restrita à mesma, com uma máscara de rede comum.

NOC: ("Network Operations Center", Centro de Operação de Rede) Refere-se ao lugar onde o gerenciamento das redes de comunicação pública ou privada é centralizado, ou seja, no ambiente são empregados sistemas de monitoramento para analisar todos os dispositivos de rede, bem como suporte as conexões de rede.

Rede Local sem fio: Uma rede sem fio permite que os dispositivos permaneçam conectados à rede, mas fazem roaming sem conexão com nenhum fio. Os access points amplificam os sinais de Wi-Fi, para que um dispositivo possa ficar longe do roteador, e mesmo assim permanecer conectado à rede.

IP: Endereço IP é um endereço exclusivo que identifica um dispositivo na Internet ou em uma rede local. IP vem do inglês "Internet Protocol" (protocolo de rede) que consiste em um conjunto de regras que regem o formato de dados enviados pela Internet ou por uma rede local.

SLA: O SLA de atendimento ao CONTRATANTE, sigla para Service Level Agreement (ou Acordo de Nível de Serviço, em português), é um documento firmado entre CONTRATANTE e fornecedor, que garante a qualidade dos serviços prestados, conforme a demanda inicial da empresa contratante.

APLICATIVOS: são programas disponibilizados pela OPCAOTELECOM ou por outra empresa que venha a firmar parceria com esta, pagos ou gratuitos, que possibilitam ao USUÁRIO realizar o acesso dos conteúdos deste serviço

SVA: toda e qualquer prestação de serviço, que seja auxiliar as atividades de telecomunicações

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 da rede do **CONTRATANTE**.

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, definidas no Termo de Contratação.

I) Modalidade Banda Larga 1

- Planos até 300MB
- 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:
 - a) Atualizações de firmware de roteadores wi-fi;
 - b) Verificações da qualidade e abrangência do sinal wi-fi;
 - c) Orientações na conectividade entre dispositivos e equipamentos do **CONTRATANTE**;
 - d) Orientações para compatibilidade de equipamentos do **CONTRATANTE** com serviços de terceiros, tais como: Netflix, Amazon Prime, jogos, etc.
 - e) Orientação na aquisição de roteadores wi-fi homologados;
 - f) Equipe para atendimento remoto, disponível 08 horas por dia, 05 dias por semana, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta que venha a ser disponibilizada pela contratada;
 - g) Equipe de atendimento no local, para assistência técnica, agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE**;
 - h) Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades de acesso contratado com a Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.

II) Modalidade Banda Larga 2

- Planos até 500MB
- 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:
 - a) Atualizações de firmware de roteadores wi-fi;
 - b) Verificações da qualidade e abrangência do sinal wi-fi;
 - c) Orientações na conectividade entre dispositivos e equipamentos do **CONTRATANTE**;
 - d) Orientações para compatibilidade de equipamentos do **CONTRATANTE** com serviços de terceiros, tais como: Netflix, Amazon Prime, jogos, etc.
 - e) Orientação na aquisição de roteadores wi-fi homologados;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 08 horas por dia, 05 dias por semana, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta que venha a ser disponibilizada pela contratada;

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

- Equipe de atendimento no local, para assistência técnica, agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE**;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades de acesso contratado com a Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM.
- Monitoramento, manutenção e gerenciamento remoto de roteador wi-fi:
 - a) monitoramento de acesso não intrusivo de conectividade e consumo de banda do acesso, sem visibilidade dos dados trafegados do **CONTRATANTE**;
 - b) Suporte e configuração de forma remota (sem visita de um técnico) de conexão de internet do roteador sem fio;
 - c) suporte e configurações de forma remota da rede sem fio que ficará disponível na residência do **CONTRATANTE**.

III) Modalidade Banda Larga 3

- Plano até 1gb (ou até 1.024MB)
- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como, roteadores e switches de borda;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 08 horas por dia, 05 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 local, para assistência técnica, agendadas no local de instalação do **CONTRATANTE**;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades do acesso contratado com a Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM;
- Monitoramento e gerenciamento proativo do consumo do tráfego contratado com a Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM;
- Monitoramento através de softwares para mitigação de ataque DoS – Denial of Service ou em português, ataques de negação de serviços. Identificação de possíveis anomalias de tráfego, podendo agir no bloqueio do ataque.

IV) Modalidade Banda Larga 4

- Plano até 5gb (ou até 5.024MB)
- Suporte para configuração e orientação na resolução de problemas com equipamentos, tais como: roteadores e switches de borda;
- Suporte para configurações e orientação na resolução de problemas com conexões e sessões BGP – Border Gateway Protocol;
- Equipe para atendimento remoto, disponível 24 horas por dia, 07 dias por semana, através de telefone, e-mail ou qualquer outro formato digital, ou ferramenta, que venham a ser disponibilizada pela **CONTRATADA**;
- Equipe de atendimento no local, para assistência técnica, agendada no local de instalação do **CONTRATANTE**;
- Monitoramento e gerenciamento proativo para detecções e correções de falhas ou indisponibilidades de acesso contratado com a Prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM;

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

- Alterações de rotas de saída, visando otimização do tráfego de dados, conforme solicitação do **CONTRATANTE** e viabilidade técnica;
- Monitoramento através de softwares para mitigação de ataque DoS – Denial of Service ou em português, ataques de negação de serviços. Identificação de possíveis anomalias de tráfego, podendo agir no bloqueio do ataque;
- Monitoramento através de softwares para mitigação de ataque DDoS – Distributed Denial of Service ou em português, ataques distribuídos de negação de serviços. Identificação de possíveis anomalias de tráfego, podendo negar qualquer encaminhamento de tráfego com destino ao endereço de IP enviado para blackhole.

2.2 A modalidade será definida pelo **CONTRATANTE** no Termo de Contratação adicional a este instrumento.

2.3 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.

2.4 Suporte presencial será realizada de segunda a sexta-feira, das 08hrs as 18hrs, com agendamento prévio de no mínimo 24 horas, exceto especificidades que constem 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 ou no formato digital;

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 a **CONTRATADA**, suas obrigações e responsabilidade iniciam efetivamente a partir da ciência comprovada de que o **CONTRATANTE** aderiu ao presente Contrato mediante um dos eventos supracitados, salvo no tocante as 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.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1 São obrigações do **CONTRATANTE**:

4.1.1 Fornecer e manter atualizados todas as informações necessárias a prestação do serviço pela **CONTRATADA**.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

4.1.2 Fornecer à **CONTRADA** 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 a **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 Rede (CGR) acesse os equipamentos conectados aos elementos de rede do **CONTRATANTE**, necessários a 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 Manter Central de Atendimento conforme contratação, em todos os dias da semana, acessado gratuitamente por telefone através do número 0800 643 2277

4.2.3 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.

4.2.4 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 a prestação de serviço após realizar os testes necessários com a 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 puderam 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 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.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

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 previa comunicação.

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:

a) Até 08hrs (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% 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 08hrs as 12hrs e das 13:30hrs as 18hrs, 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 subordinado.

6.3.3 Caso a solução definitiva requeira um tempo maior, seja devido a 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 a 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 esta 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 o início do atendimento e não para 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 cujas atividade dependa da funcionalidade dos equipamentos), mediante preço diferenciado, e que preferiu manter a contratação nas condições acima descritas.

CLÁUSULA SETIMA – 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, adicional a este instrumento.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

7.1.1 No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto a 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 PCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

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 discriminara 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 a **CONTRATADA**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas 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 6.2 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 a **CONTRATADA** a inclusão de 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 ISENTARÁ o **CONTRATANTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato a Central de Atendimento previamente a 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 a prestação do serviço, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela **CONTRATADA**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DECIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 As PARTES asseguram e afirmam que este contrato esta 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 com 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 pratica pelo **CONTRATANTE** de quaisquer atos que estejam em desacordo com as condições desde 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 reivindicação de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do serviço assumido, 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.

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.

10.11 O **CONTRATANTE**, em decorrência deste contrato, tem acesso a 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 torna-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 a identificação, através de legenda ou qualquer outra marcação, ou a circunstâncias da revelação ou, ainda, a sua própria natureza, deva ser considerada como confidencial.

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

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

10.13 Caso qualquer dispositivo deste contrato seja considerado contrário a 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 previa.

10.15 A **CONTRATADA** não cobrará valores referente a visitas técnicas realizadas, se, no período de 01 (um) ciclo de faturamento mensal, não extrapolar o limite de duas visitas. Havendo o **CONTRATANTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapulado o limite previsto nesta cláusula, haverá a cobrança no valor previsto no termo de contratação, por visita técnica realizada.

10.16 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de Nova Santa Rosa, estado do Paraná e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônica. www.vempraopcao.com.br

10.16.1 A **CONTRATADA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange as normas regulamentadoras desta prestação de serviços. Qualquer alteração quer porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail) ou aplicativos de mensagens ou correspondência postal (via correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

11.1 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 do serviço.

11.2 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** emendar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CONTRATANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CONTRATANTE** em caso de cancelamento pela **CONTRATADA** por atos de poder público ou de terceiros que impeçam a execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

12.1 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, 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), salvo em caso de manifestação formal por qualquer das PARTES, em sentido contrário, no prazo de até 30 (trinta) dias antes do término contratual.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

12.1.2 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.

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

12.2 Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a **CONTRATADA** a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante previa notificação ao **CONTRATANTE**, recaindo o **CONTRATANTE** nas penalidades previstas em Lei e nesse contrato:

12.2.1 Descumprimento pelo **CONTRATANTE**, de quaisquer cláusulas ou condições previstas neste contrato, em Lei ou na regulamentação aplicável;

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

12.2.3 Se o **CONTRATANTE** for submetido a determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do 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.

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

- I) Em caso de rescisão do contrato realizada por **CONTRATANTE** não sujeito a fidelidade contratual;
- II) Mediante determinação legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;
- III) Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço;
- IV) Por comum acordo entre as PARTES, a qualquer momento, mediante termo escrito, redigido e assinado pelas PARTES na presença de duas testemunhas;
- V) 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;
- VI) Em virtude da interrupção temporária dos serviços se prolongar pelo período ininterrupto de 30 (trinta) dias.

12.4 A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

- I) A imediata interrupção dos serviços contratados, bem como a cessação de todas as obrigações contratuais antes atribuídas a **CONTRATADA**;
- II) A perda pelo **CONTRATANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **CONTRATADA** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento;
- III) 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

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

fazer em perdas e danos, bem como na sujeição do **CONTRATANTE** as penalidades previstas em Lei e neste contrato.

12.5 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 a própria **CONTRATADA**, seja ela voluntária ou involuntária, podendo também, nesse caso, disponibilizar a qualquer tempo as autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o **CONTRATANTE**, respondendo o **CONTRATANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

12.6 Em caso de inviabilidade técnica do serviço superveniente a contratação, seja entre a contratação e a efetiva instalação do serviço, seja posteriormente a instalação do serviço, fica facultada a **CONTRATADA** a rescisão do presente contrato, sem quaisquer ônus ou penalidades, devendo, para tal, comunicar ao **CONTRATANTE** acerca de 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 TERCEIRA – DO LIMITE DE RESPONSABILIDADE

13.1 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações 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 a 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 As PARTES não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou 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 QUARTA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

O **CONTRATANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

14.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

14.2 Dados relacionados ao endereço do **CONTRATANTE** tendo em vista a necessidade da **CONTRATADA** identificar o local se será realizado a instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

14.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **CONTRATANTE** perante esta **CONTRATADA**;

14.4 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **CONTRATANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **CONTRATADA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD;

14.5 A **CONTRATADA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

14.6 O **CONTRATANTE** possui tempo terminado de 05 (cinco) anos para o acesso aos próprios dados armazenados podendo também solicitar a exclusão de dados que foram previamente coletados com seu consentimento;

14.7 A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **CONTRATADA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de 05 (cinco) anos, conforme a Lei Civil. Para tanto, caso o **CONTRATANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

14.8 O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviço) – em que pese eles possuam dados pessoais – por parte da **CONTRATADA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados;

14.9 Em eventual vazamento indevido de dados a **CONTRATADA** se compromete a comunicar o **CONTRATANTE** sobre o ocorrido, bem como qual o dado vertido;

14.10 A **CONTRATADA** informa que a gerencia de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados da forma da Lei;

14.11 A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionado no item supracitado;

14.12 Rescindindo o contrato os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado neste contrato. Passando o tempo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente;

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

15.1 As PARTES elegem o foro do município de Ponta Porã/MS, estado do Paraná, como competente para dirimir eventuais conflitos oriundos desse Contrato, com a renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, 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. O **CONTRATANTE** irá aderir ao presente documento assinando o Termo de Contratação (ou Termo de Adesão) disponível no ato da negociação em sí.

Local, datas e assinaturas (NOC Evolutt Connect Ltda e Contratante).

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO**DAS PARTES**

De um lado,

NOC Evolutt Connect Ltda, matriz, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 46.731.145/0001-63, com sede à Av Brasil, 3630, sala 04, Centro, no município de Ponta Porã/MS, CEP 79.904-628, ou uma de suas unidades filiais, neste ato representado por seu representante legal infra-assinado, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**;

E, do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas, de direito público e/ou privado, que venham a se submeter a este instrumento, doravante denominadas simplesmente de **CONTRATANTE**, nomeadas e qualificadas através de Termo de Contratação, o qual é parte indissociável deste contrato, ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento, tem ente si justo e contratado o presente instrumento particular, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

Pelo presente instrumento, fica pactuado as condições gerais para a prestação de Serviços de Valor Adicionado.

1. DAS DEFINIÇÕES

1.1 Para fins do presente instrumento particular, serão adotadas as seguintes definições:

Anexo: quando aqui referido, trata-se de documento vinculado a este contrato que visa apresentar as condições específicas de cada SVA contratado pelo ASSINANTE.

Prestadora: é a pessoa jurídica que firma o contrato com o ASSINANTE final para prestação de Serviços de Valor Adicionado.

Conexão à Internet: Habilitação de um terminal para envio e recebimento de pacotes de dados pela Internet, mediante a atribuição ou autenticação de um endereço IP.

Aplicativos: são os programas disponibilizados pela OPCAOTELECOM ou por outra empresa que venha a firmar parceria com esta, pagos ou gratuitos, que possibilitam ao USUÁRIO realizar o acesso dos conteúdos deste serviço.

SVA: toda e qualquer prestação de serviço, que seja auxiliar às atividades de telecomunicações.

Tratamento de dados: toda operação realizada com dados pessoais, como: a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração

2. DO OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O objeto desse contrato é a prestação de Serviços de Valor Adicionado.

2.2 A prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA) encontra-se sob a égide da Lei n.º 9.472/97; do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998; do Regulamento anexo à Resolução n.º 272, de nove de agosto de 2001, e demais normas aplicáveis.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

- 2.3** A **CONTRATADA** oferece, por meio próprio ou através de parcerias comerciais, diversos SVAs ao **CONTRATANTE**. A prestação desse serviço é formalizada por meio de Anexo a este contrato.
- 2.4** Os SVAs aqui descritos poderão integrar outros serviços, inclusive o de Banda Larga Fixa.
- 2.5** É proibido ao **ASSINANTE** fornecer acesso aos aplicativos/conteúdos contratados para terceiros.
- 2.6** É do conhecimento do **CONTRATANTE** que a prestação do serviço pela **CONTRATADA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do atendimento, por parte do **CONTRATANTE**, dos requisitos e configurações mínimas, em seus dispositivos, capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.
- 2.7** O **CONTRATANTE** é o único responsável pela obtenção, manutenção e atualização de todos os equipamentos e softwares particulares necessários para usar o SVAs objetos desse contrato.

3. DOS APLICATIVOS PARA PROVISÃO DO SERVIÇO

- 3.1** A **CONTRATADA** poderá disponibilizar os serviços aqui descritos por meio de qualquer aplicação de seu interesse, seja próprio ou terceirizados, mediante parceria com as empresas detentoras desses softwares.
- 3.2** Os aplicativos disponibilizados para o assinante alteram regularmente o catálogo de conteúdo. Além disso, diferentes aspectos do serviço são testados continuamente, incluindo o site, as interfaces de usuário, os recursos promocionais e a disponibilidade do conteúdo do serviço prestado.
- 3.3** Ainda que os downloads destes SVAs sejam gratuitos, é necessária a assinatura de planos de serviços com a **CONTRATADA** para que os Usuários possam utilizá-los. A **CONTRATADA** divulgará os tipos de planos de serviços que estão disponíveis em seus canais de comunicação.
- 3.4** Os aplicativos poderão ser substituídos e/ou descontinuados sempre que houver a rescisão contratual entre a **CONTRATADA** e a detentora dos direitos desses softwares, ou sempre que caracterizada a impossibilidade técnica/comercial para disponibilização desses serviços.
- 3.4.1** Quando houver a necessidade de descontinuar ou substituir qualquer aplicação, o **CONTRATANTE** será comunicado previamente, com antecedência mínima de 30 dias.
- 3.4.2.** A **CONTRATADA**, ao realizar o processo de substituição ou descontinuação dos serviços não incorre em qualquer infração a esse contrato ou qualquer outro, tampouco a regulamentação, não sendo devido ao **CONTRATANTE** qualquer indenização, desconto ou outros em face disso.
- 3.5** A **CONTRATADA** poderá ainda, a qualquer tempo e sem que isso caracterize infração a esse Contrato, substituir os SVAs por outros, do mesmo gênero ou não, e disponibilizá-los ao **CONTRATANTE**,
- 3.6** Os conteúdos disponibilizados nos aplicativos são produzidos por empresas independentes, não sendo a **CONTRATADA** responsável pela sua elaboração, tampouco pelos horários, sinopses, publicidade, legendas, dublagens, repetições, alteração nos catálogos de conteúdo, diminuição/aumento de conteúdo, atualizações, mudanças em interfaces ou qualquer outra coisa que possa ser elencado por via de analogia.
- 3.7** Os dados necessários para acessar os aplicativos mencionados, quando for o caso, serão informados aos **CONTRATANTES**, quando da sua solicitação.

4. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1** Sem prejuízo de outros direitos previstos no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são direitos da **CONTRATADA**:
- 4.1.1** Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam.
- 4.1.2** Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- 4.1.3** Conceder descontos, realizar promoções e reduções sazonais, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos, em ofertas não prejudiciais à justa competição.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

4.1.4 Pactuar acordos com empresas que prestem serviços de Streaming de vídeo ou que disponibilizam SVAs diversos, para que os **CONTRATANTES** possam ter acesso a novos conteúdos e/ou ferramentas.

4.2 Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato, na legislação e regulamentação, são obrigações da **CONTRATADA**:

4.2.1 A **CONTRATADA** disponibilizará o serviço com os padrões de qualidade mínimos.

4.2.2 A prestadora manterá um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis, através do número 0800 643 2277 e/ou outros canais de comunicação que a **CONTRATADA** tenha, para solicitar serviços, tirar dúvidas e demais contatos necessários ao bom funcionamento dos serviços contratados, em especial aos que forem prestados diretamente pela **CONTRATADA**.

4.2.3 Realizar o tratamento dos dados pessoais em acordo com a legislação.

5. DOS DIREITOS E DEVERES DO CONTRATANTE

5.1 Sem prejuízo do que é disposto na legislação, regulamentação e contrato, são direitos do **CONTRATANTE**, dentre outros:

5.1.1 Acesso aos serviços com regularidade e qualidade, conforme condições contratadas.

5.1.2 Respeito a privacidade na utilização de seus dados pessoais.

5.1.3 Acesso gratuito para encaminhamento de demandas, reclamações, solicitações de informações, serviços e sugestões.

5.2 Sem prejuízo do que é disposto na legislação, regulamentação e contrato, são deveres do **CONTRATANTE**, dentre outros:

5.2.1 Utilização de forma adequada e legal dos aplicativos e conteúdos fornecidos pela **CONTRATADA** e/ou terceiros interessados nesse pacto, preservando os princípios da lealdade e boa-fé objetiva.

5.2.2 Não transmitir ou armazenar qualquer informação, dado ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal, de seu país de origem ou, no caso de a aplicação ser de terceiro, do país sede deste;

5.2.3 Utilizar as aplicações de acordo com o que a jurisdição reza.

5.2.4 Dar conhecimento a **CONTRATADA** das informações e dados que lhe forem solicitadas relacionadas à prestação do serviço, devendo ainda manter os seus dados na Data-base da **CONTRATADA** atualizados;

5.2.5 Cumprir fielmente as disposições deste instrumento, bem como da legislação.

6. DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

6.1 O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo em caso fortuito ou de força maior, bem como ainda de interrupções suspensões de natureza técnicas/operacionais nos seguintes casos:

a) Da própria empresa prestadora dos serviços, nos casos de manutenção programada (preventivas), ou não programada (emergencial).

b) Das empresas responsáveis pelo provimento do serviço para a **CONTRATADA** e seus **CONTRATANTES**.

c) Dificuldades técnicas ou ambientais, ou ainda outro fator que fuja do controle da **CONTRATADA**.

d) Em resumo, os serviços aqui poderão, em alguns casos, ficar offline por motivo de manutenção, upgrades, reparos de emergência, ou por falha de links de comunicação e equipamento, que estão fora do controle da **CONTRATADA**.

6.2 Os serviços também serão interrompidos em caso de suspensão por falta de pagamento ou cancelamento deles.

6.3 Os serviços podem ser interrompidos em caso de dificuldades técnicas por parte do terceiro que a **CONTRATADA** mantenha parceria, aplicando-se ainda as hipóteses acima.

7. VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

7.1 O presente Contrato inicia-se na data da contratação e vigorará por período indeterminado, devendo o **CONTRATANTE** respeitar e cumprir as especificações e peculiaridades a ele inerentes.

7.2 A **CONTRATADA** poderá rescindir o presente Contrato, a qualquer tempo, mediante prévia notificação de 30 (trinta) dias ao **CONTRATANTE** sempre que caracterizada infração a quaisquer dispositivos constantes do presente instrumento, e/ou incapacidade técnica de atendimento da área geográfica por parte da prestadora, sendo o **CONTRATANTE** responsável pelos danos causados a terceiros e a **CONTRATADA** quando comprovado o uso inadequado dos serviços descritos neste instrumento contratual.

7.3 No prazo de 60 dias, não sendo computado nenhum pagamento por parte do **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, considerar-se-á rescindido o presente contrato.

7.4 Em casos de mudanças do **CONTRATANTE** para localidades onde a **CONTRATADA** não possua disponibilidade técnica para atender a este, considera-se rescindido o presente Contrato, devendo ser observadas as condições específicas do CONTRATO DE PERMANÊNCIA firmado entre as Partes.

7.5 Este contrato poderá ainda ser rescindido por interesse do **CONTRATANTE**, devendo ser observadas as condições específicas do CONTRATO DE PERMANÊNCIA firmado entre as Partes.

7.6 Em caso de cancelamento dos Combos de Serviços por parte do **CONTRATANTE**, nas ofertas em que os SVAs estiverem incluídos, aplicar-se-á o cancelamento de todos os SVAs conjuntamente com o cancelamento dos demais Serviços.

8. CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

8.1 Deverá ser paga pelo **CONTRATANTE** uma mensalidade referente a qualquer serviço descrito nesse contrato e em seus anexos, a partir da data da liberação do sinal, devida após o primeiro ciclo de prestação do SERVIÇO.

8.2 As formas de pagamentos poderão ser consultadas na central de atendimento SAC.

8.3 O vencimento da primeira mensalidade incluirá o rateio proporcional referente aos dias decorridos desde a liberação do sinal acrescida da mensalidade referente ao mês subsequente.

8.4 O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação e habilitação do(s) serviço(s) contratado(s).

8.5 No caso de não-pagamento do(s) débito(s) até a data do seu vencimento, incidirão juros de mora de 1% ao mês além de multa por atraso de 2%, a serem cobradas em mês posterior.

8.6 Caso o atraso persista por mais de 30 (trinta) dias a **CONTRATADA** poderá rescindir o presente CONTRATO, além de suspender o acesso a todos os aplicativos e realizar o registro do débito não quitado pelo **CONTRATANTE** nos serviços de proteção ao crédito.

9. DA SUSPENSÃO

9.1 Havendo atraso no pagamento dos valores devidos a qualquer título, a **CONTRATADA** poderá, após 5 (cinco) dias da notificação do **CONTRATANTE**, suspender os serviços, sendo que a não regularização também acarretará a cobrança dos devidos encargos moratórios decorrentes do atraso.

9.2 Permanecendo a inadimplência por mais 10 (dez) dias da suspensão, a **CONTRATADA** poderá rescindir o Contrato de pleno direito.

9.3 Restabelecimento do acesso aos SVAs será condicionado ao pagamento dos valores pendentes.

10. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

10.1 O **CONTRATANTE** poderá utilizar o serviço em local que haja disponibilidade de internet no território brasileiro, desde que o SVA assim permita.

10.2 A **CONTRATADA** não garante a qualidade dos conteúdos se o assinante não estiver conectado na rede de Banda Larga Fixa desta, uma vez que não possui ingerência sobre a administração das redes de telecomunicações de terceiros.

10.3 Ainda que o **CONTRATANTE** esteja conectado na rede da **CONTRATADA** ou de uma empresa homologada pela mesma, deve ser observado que dispositivos móveis utilizam o acesso à internet via WIFI, a qual é passível de interferências, podendo ocasionar problemas na prestação do serviço.

10.4 A qualidade de reprodução dos conteúdos deste pacto pode sofrer variações de aparelho para aparelho, sendo afetado inclusive pela sua localização, largura de banda percebida pelo dispositivo e velocidade de conexão com a Internet. A disponibilidade dos serviços em altas definições (HD, Ultra HD e HDR) está sujeita a seu serviço de Internet e aos recursos do aparelho usado.

10.5 O **CONTRATANTE** é responsável por todas as tarifas decorrentes da utilização da Internet, ainda que sejam para acessar os conteúdos fornecidos pela **CONTRATADA**, ficando esta isenta da responsabilidade de arcar com esses custos.

11. PUBLICIDADE

11.1 Os serviços poderão conter publicidade.

12. DO TRATAMENTO DOS DADOS

12.1 A **CONTRATADA** realiza o tratamento de seus dados de acordo com a Política de Privacidade, a qual pode ser consultada com a **CONTRATADA**.

12.1.1 A **CONTRATADA** poderá compartilhar seus Dados Pessoais com parceiros e fornecedores na medida necessária e com o objetivo de garantir a prestação do serviço contratado, para cumprir obrigações regulatórias ou outras previstas na legislação aplicável ou, ainda, para cumprir com qualquer uma das finalidades previstas nesse contrato e em sua Política.

12.1.2 A **CONTRATADA** se compromete a utilizar os dados pessoais do **CONTRATANTE** e demais informações coletadas para as seguintes finalidades, com as quais o **CONTRATANTE** expressamente declara ter pleno conhecimento e concordância ao aderir ao presente contrato, seja através de TERMO DE CONTRATAÇÃO (presencial ou eletrônico) ou outras formas de adesão previstas no presente Contrato: (i) para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, incluindo mas não se limitando a manutenção dos dados cadastrais e os Registros de Conexão do **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, nos termos da Lei n.º 12.965/2014 (Marco Civil da Internet); e a manutenção da gravação das ligações do **CONTRATANTE** para o Centro de Atendimento ao **CONTRATANTE** disponibilizado pela **CONTRATADA**; (ii) para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis, decretos e regulamentos do Poder Público, ANATEL, ou qualquer outro órgão público, autarquia ou autoridade Federal, Estadual ou Municipal; (iii) para o fiel cumprimento ou execução de quaisquer direitos ou deveres inerentes ao presente contrato, ou de procedimentos preliminares relacionados ao presente contrato; (iv) para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral; (v) para a proteção do crédito (incluindo medidas de cobrança judiciais ou extrajudiciais); (vi) para garantir o cumprimento do presente contrato, incluindo o combate à fraude ou a prática de quaisquer ilícitos; (vii) para enviar ao **CONTRATANTE** qualquer comunicação ou notificação prevista no presente contrato; (viii) e para seu legítimo interesse.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

12.1.3 A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados cadastrais e informações do **CONTRATANTE**, sobretudo no que se refere aos registros de conexão armazenados, empregando para tanto todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar o direito do **CONTRATANTE**.

12.1.4 A CONTRATADA apenas tornará disponíveis os dados cadastrais e os registros de conexão, incorrendo em suspensão de sigilo de telecomunicações, quando solicitado formalmente pela autoridade judiciária ou outra legalmente investida desses poderes, e quando taxativamente determinada a apresentação de informações relativas ao **CONTRATANTE**.

12.2 A adesão ao presente Contrato importa na ciência e a concordância do **CONTRATANTE** de que o uso de seus dados pessoais (nome, telefone, e-mail, dentre outros) pela Contratada é condição necessária para o fornecimento dos serviços estabelecidos via contrato de adesão, nos termos do §3º, do art. 9º da Lei 13.709/18. Ele se aplica para o endereço IP do **CONTRATANTE**, especialmente por se tratar de gestão de dado pessoal decorrente de cumprimento de obrigação legal e regulatória.

12.3 A **CONTRATADA** e empresas do mesmo Grupo Econômico poderão, a qualquer tempo, consultar suas informações – incluindo seus dados pessoais, histórico de crédito, entre outros – no Cadastro Positivo, Órgãos Reguladores, Birôs de Crédito ou outras entidades que prestam serviço para fins de proteção ao crédito. Desse modo, O **CONTRATANTE** autoriza que todo o conglomerado da **CONTRATADA** consulte débitos e responsabilidades decorrentes de operações com características de crédito.

12.4 O **CONTRATANTE** reconhece e concorda que a **CONTRATADA** está sujeita à supervisão das autoridades e entidades regulatórias do Brasil, e, ainda, autoriza que as suas informações podem ser divulgadas para estas autoridades e entidades regulatórias.

12.5 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** expressa e livremente consente com a realização pela **CONTRATADA** da coleta de informações relacionadas ao endereço IP utilizado pelo **CONTRATANTE**, bem como dos dados relativos a conexão e outras informações, incluindo mas não se limitando a tags, cookies, pixels e memória cachê dos servidores, para fins de produção de relatórios estatísticos acerca dos acessos realizados pelo **CONTRATANTE** a diversos links e sites, ou ainda, para fins de otimizar a velocidade de tráfego das informações nos diversos links e sites acessados pelo **CONTRATANTE**, bem como para outras finalidades voltadas para levantamento, análise, tratamento e melhoria dos serviços prestados ao **CONTRATANTE**.

12.6 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. (iv) Foram reveladas em razão de solicitação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou de qualquer outra autoridade investida em poderes para tal.

13. OUTRAS DISPOSIÇÕES

13.1 Em casos de mudanças do **CONTRATANTE** para localidades onde a **CONTRATADA** não possua disponibilidade técnica para atender a este, considera-se rescindido o presente contrato.

13.2 A **CONTRATADA** poderá realizar a cessão ou transferências dos direitos e obrigações deste instrumento para outra empresa, se necessário, nos termos da regulamentação em vigor.

13.3 Qualquer alteração nas condições de prestação do serviço ou nos termos do presente contrato deve ser formalizada através de aditivo contratual a ser firmado pelas partes.

13.4 Fica expressamente proibida a redistribuição dos conteúdos e/ou ferramentas descritos neste pacto, bem como a criação de banco de dados, do todo ou de partes, dos conteúdos.

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

13.5 A **CONTRATADA** não assume qualquer responsabilidade pela utilização indevida dos aplicativos e suas funcionalidades e conteúdo, cabendo ao **CONTRATANTE** responder civilmente e criminalmente perante os Órgãos Reguladores e a Justiça.

13.6 A **CONTRATADA** poderá realizar a publicidade dos seus serviços.

13.7 As partes comprometem-se a respeitar a propriedade intelectual dos conteúdos disponíveis nos aplicativos, sendo vedada toda e qualquer reprodução, cópia, engenharia reversa, reengenharia, alteração, adulteração, no todo ou em parte, sob pena do responsável incorrer nas sanções e indenizações cabíveis, nos termos da legislação pertinente. Nestas hipóteses fica facultado à **CONTRATADA** o direito de interrupção imediata do plano de assinatura do serviço.

13.8 O **CONTRATANTE** é o único responsável pela obtenção, manutenção e atualização de todos os equipamentos e softwares particulares necessários para usar o serviço.

13.9 É do conhecimento do **CONTRATANTE** que a prestação do serviço com o padrão de qualidade adequado depende do seu atendimento aos requisitos e configurações mínimas necessárias para a recepção do conteúdo.

13.10 Se constatado que a utilização dos serviços está ocorrendo de forma que fira a legislação e/ou este contrato, a **CONTRATADA** poderá suspender a provisão deste.

13.11 A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, substituir ou retirar da cesta de serviço algum dos aplicativos que estão sendo disponibilizados ao **CONTRATANTE**, bem como acrescentar novas aplicações a essa cesta, independentemente de prévia notificação e sem que isso configure lesão a direito.

13.12 Os conteúdos disponibilizados nos aplicativos também poderão ser substituídos a qualquer tempo.

13.13 O **CONTRATANTE** respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, músicas, filmes, e tudo o mais que, porventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

13.14 Sem prejuízo de outros direitos trazidos pela legislação ou nos Contratos de Prestação de Serviço, é direito da **CONTRATADA** contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

13.14.1 Para garantir a efetiva prestação dos serviços aqui descritos, a **CONTRATADA** poderá compartilhar seus Dados Pessoais com parceiros e fornecedores na medida necessária. Para mais informações, o **CONTRATANTE** poderá acessar o Web Site da **CONTRATADA** e ler a sua Política de Privacidade.

13.15 As obrigações aqui descritas não eliminam as obrigações impostas nos Termos e Condições de uso das plataformas onde os serviços serão disponibilizados.

13.16 Os produtos disponibilizados ao **CONTRATANTE** são destinados somente para consumo dos respectivos compradores e não para revenda futura ou para fins comerciais. No caso de ser constatado que os produtos estão sendo disponibilizados para outrem, sejam para fins comerciais ou não, a **CONTRATADA** poderá tomar as medidas cabíveis, dentre elas, suspensão ou cancelamento dos serviços.

13.17 Todo conteúdo disponibilizado nesse serviço é de propriedade da **CONTRATADA** ou de seu fornecedor de conteúdo/prestador do serviço e é protegido por normas locais e internacionais relativas a direitos autorais.

13.18 Os serviços aqui poderão, em alguns, ficar offline por motivo de manutenção, upgrades, reparos de emergência, ou por falha de links de comunicação e equipamento, que estão fora do controle da **CONTRATADA**.

13.19 Os serviços poderão, a qualquer tempo, serem alterados, suspensos ou interrompidos, no todo ou em parte, incluindo, adicionando ou removendo conteúdos no serviço, a qualquer momento, sem notificação prévia.

13.20 A **CONTRATADA** fornece os serviços aqui descritos na forma em que se encontra, não sendo responsável por outras obrigações além das aqui dispostas, tampouco por perdas de pacotes, perdas de

CONTRATO DE SERVIÇOS GERENCIADOS DE REDES E SVAs – NOC/SVA 001/2022

conteúdo, impossibilidade de visualização de conteúdos por falhas de rede ou quaisquer eventualidades ou indisponibilidade no acesso aos serviços, isentando-se em indenizar o ASSINANTE por tais ocorrências, seja a que título for.

13.21 A **CONTRATADA** não oferece quaisquer outras garantias além das aqui dispostas.

13.22 O **CONTRATANTE** compromete-se a respeitar a propriedade intelectual dos conteúdos disponíveis nos aplicativos, sendo vedada toda e qualquer reprodução, cópia, engenharia reversa, reengenharia, alteração, adulteração, no todo ou em parte, sob pena do responsável incorrer nas sanções e indenizações cabíveis, nos termos da legislação pertinente. Nestas hipóteses fica facultado à **CONTRATADA** o direito de interrupção imediata do Contrato de Prestação dos Serviços e seus anexos

14. DO FORO

14.1 Fica eleito o foro da comarca de Ponta Porã/MS para dirimir toda e qualquer dúvida que seja resultante do presente instrumento.

Local, data e Assinaturas (NOC Evolutt Connect Ltda e Contratante).