

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONEXÃO À INTERNET .IP

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante dominada **CONTRATANTE** e, de outro lado, a **COMPUTADORES E SISTEMAS LTDA**, de nome fantasia **COMPOS**, estabelecida na Rua Frederico Simões, nº 85, Sala 1101, Caminho das Árvores, Salvador – BA, inscrita no CNPJ sob o nº **97.356.653/0001-40**, Inscrição Estadual **039.146.374-PP**, denominada **CONTRATADA**, têm entre si acordada a contratação dos serviços de Provimento de internet, nos seguintes termos e condições:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

**1.1** - Constitui objeto deste contrato a prestação do serviço Banda Larga, que disponibilizará para a **CONTRATANTE** acesso compartilhado à rede mundial de computadores ("Internet") para transporte, transmissão e recepção de sinais digitais.

**1.2** - O acesso compartilhado denomina-se **.IP** e possui velocidade descrita no quadro sinótico.

**1.3** - A velocidade do acesso compartilhado à internet não é garantido pela **CONTRATADA**. A velocidade MÁXIMA para download será igual à velocidade contratada e 30% da velocidade para upload.

**1.4** - O **CONTRATANTE** declara, por meio da assinatura deste contrato, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **CONTRATADA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

**1.4.1 - Conceitua-se, nos termos da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

## CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO

**2.1** - Pelo serviço prestado, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, no 2º dia do mês subsequente, por meio de boleto, o valor mensal designado no quadro sinótico. Caso necessário, outras datas de vencimento estarão disponíveis e especificadas no quadro sinótico.

**2.2** - A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, a taxa de instalação. O não pagamento desta taxa configurará como mera liberalidade da **CONTRATADA**.

**2.3** - Os referidos valores já contemplam impostos e contribuições. Alterações ou inclusões de novos tributos e alíquotas vigentes acarretarão modificações nos valores a serem cobrados.

**2.4** - Não sendo efetuado o pagamento no seu vencimento, a **CONTRATADA** notificará o **CONTRATANTE** 5 (cinco) e 15 (quinze) dias após o vencimento, informando a possibilidade de suspensão temporária dos serviços a partir de 25 (vinte e cinco) dias de mora.

**2.4.1**- Em caso do não pagamento, se aplicará multa moratória equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor original da fatura e juros de 2% (dois por cento) ao mês. Adicionalmente, poderá ocorrer a inscrição no SPC, SERASA ou outro órgão do gênero as parcelas não pagas em seu vencimento.

**2.4.2** - Na hipótese de cobrança, a(o) **CONTRATANTE** assume o pagamento de honorários, desde já fixados em 10% (dez por cento) em caso de pagamento extrajudicial e 20% (vinte por cento) em caso de encaminhamento judicial.

**2.4.3** - A presente cláusula configura anuência expressa dos devedores para que a **CONTRATADA** assim proceda, não podendo, o inadimplente alegar qualquer dano pela inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito ou por qualquer ação da **CONTRATADA**.

**2.4.4** - O recebimento pela **CONTRATADA** de eventual parcela em atraso, sem encargos será interpretado como mera liberalidade, não desconstituindo as condições pertinentes ora avençadas.

**2.5** - Nos meses em que houver aditivos contratuais, os valores mensais serão calculados proporcionalmente ao número de dias correspondente à prestação do serviço, devendo a diferença decorrente desta operação, ser creditada ou debitada na próxima fatura.

**2.6** - Caso se verifique a extinção do índice de reajuste de preços estabelecido, o mesmo será efetuado com base em índice pactuado entre as partes.

**2.7** - Nos meses em que houver aditivos contratuais, os valores mensais serão calculados proporcionalmente ao número de dias correspondente à prestação do serviço, devendo a diferença decorrente desta operação, ser creditada ou debitada na próxima fatura.

## CLÁUSULA TERCEIRA - PRAZO, RENOVAÇÃO E REAJUSTES

**3.1** - O presente contrato é celebrado pelo prazo designado no quadro sinótico, renovável por iguais períodos, sucessivamente, desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

**3.1.1** - O início da prestação dos serviços e, portanto, o início da fluência do prazo contratual se dará a partir da instalação que ocorrerá no primeiro dia útil seguinte à comprovação do pagamento da primeira mensalidade.

**3.2** - Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições ora pactuadas, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito a partir a primeira renovação automática posterior ao registro do novo texto padrão.

**3.3** - Em caso de renovações sucessivas e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado anualmente a contar da data da celebração do contrato inicial, com base no IPCA acumulado no período ou em qualquer outro índice estabelecido por legislação posterior e em consonância com as partes contratantes.

## CLÁUSULA QUARTA - DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

Para viabilizar a prestação do serviço descrito neste contrato, a **CONTRATADA** poderá ceder ou locar à **CONTRATANTE** equipamentos que farão parte integrante e inseparável de um novo contrato.

## CLÁUSULA QUINTA - SUPORTE E NÍVEL DE SERVIÇO

**5.1** - Os serviços de suporte e manutenção serão prestados segundo os itens abaixo:

**5.2.1** - Todos os serviços estarão disponíveis 24hs/7 dias da semana, gerenciados remotamente;

**5.2.2** Os chamados de suporte técnico serão efetuados através do telefone (71) 2106.5100 ou pela nossa Central PONTOCOMPOS (<https://central.compos.net.br>) ou pelo aplicativo PONTOCOMPOS (Android), de segunda a sexta das 7:00 às 20:00 horas e sábados, domingos e feriados das 8:00 às 18:00 horas;

**5.2.3** - O prazo para atendimento, em caso de chamado técnico, será de até 4 (quatro) horas úteis, para solução, exceto por motivo de força maior ou quando o problema for causado por questões internas da **CONTRATANTE**.

**5.3** - O nível de disponibilidade do serviço prestado é de 99,5% (noventa e nove, vírgula cinco por cento).

**5.4** - Entende-se por acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o tempo de disponibilidade do data center, sendo certo que tal acordo representa um indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

**5.5** - Uma vez que a Internet é uma rede que se comunica entre pontos (máquinas, roteadores, switches e servidores onde as informações são alocadas), podem ocorrer dentro desta rede congestionamentos que impeçam a chegada dos pacotes de forma constante e, por isso, a **CONTRATANTE** não se responsabiliza pela troca de pacotes entre equipamentos que estejam alocados fora do backbone da **COMPOS**.

**5.6** - A **CONTRATADA** ficará desobrigada do cumprimento do nível de disponibilidade nas seguintes hipóteses:

**5.6.1** - Falha na conexão da **INTERNET** fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;

**5.6.2** - Quando houver interrupções necessárias para manutenção que se realizarão, preferencialmente, em horário noturno, de baixo movimento;

**5.6.3** - Quando ocorrerem intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança e daquelas destinadas a evitar a atuação de "hackers";

**5.6.4** - Na ocorrência de suspensão dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes ou por descumprimento de quaisquer das cláusulas deste contrato;

**5.6.5** - Por bloqueio de IP por práticas de SPAM;

**5.6.6** - Por falhas em equipamentos, cabos, infraestrutura física ou qualquer outra razão de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA SEXTA - DESCONTOS POR INTERRUÇÃO DO SERVIÇO**

**6.1** - Havendo interrupção de serviços por falhas atribuíveis à **CONTRATADA** e a soma do tempo total mensal de não disponibilidade ultrapassar o SLA acordado, serão concedidos descontos na mensalidade, recebendo a **CONTRATANTE** um crédito calculado, proporcionalmente, ao tempo de falha no serviço, computados a partir da efetiva comunicação pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

**6.2** - O desconto a ser concedido incidirá, exclusivamente, sobre o valor da mensalidade.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**7.1** - Pagar pontualmente o preço devido pela utilização dos serviços ora contratados, incluindo os eventuais custos por utilização excedente.

**7.2** - Informar à **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados informados no presente contrato.

**7.3** - Abster-se de qualquer prática que possa ocasionar irregularidade no funcionamento do servidor no tocante às suas especificações técnicas, dentro dos critérios técnicos aferíveis pela **CONTRATADA**, a qual fica desde já autorizada a adotar, mesmo preventivamente, qualquer medida que se faça necessária ou conveniente a impedir que se consume qualquer prejuízo ao regular funcionamento do servidor compartilhado, **INCLUSIVE INTERROMPENDO O ACESSO AOS DADOS DA CONTRATANTE**.

**7.4** - Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração da área de "permissões" do sistema, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dela, **CONTRATANTE**.

**7.5** - É de responsabilidade do **CONTRATANTE** manter a senha num padrão de segurança mínimo recomendado.

**7.5.1** - Alterar a(s) senha(s) utilizada(s), caso os sistemas de controle da **CONTRATADA** venham a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontra(m) abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor os dados hospedados ao risco de sofrer atuação de "hackers" e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

**7.6** - Observar a etiqueta **ANTI-SPAM** divulgada publicamente na internet não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem que seja ou que possa ser caracterizada como **SPAM** envolvendo sua empresa ou seu site.

**7.7** - Só incluir nas listas de destinatários de mensagens aquelas pessoas que **CONCORDEM COM SUA INCLUSÃO NAS MESMAS**.

**7.8** - Se a **CONTRATANTE** desejar disponibilizar Internet para mais de um equipamento, deverá possuir um roteador homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações ("Anatel").

## **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**8.1** - Prestar o serviço objeto do presente, zelando pela eficiência e regular funcionamento do servidor compartilhado adotando junto a cada um dos usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao seu funcionamento.

**8.2** - Fornecer suporte técnico à **CONTRATANTE** exclusivamente no que diz respeito ao aplicativo que a **CONTRATADA** fornecer.

**8.3** - Utilizar programas de proteção contra a invasão por terceiros "hackers", não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis.

**8.4** - Manter o serviço disponível durante 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) do tempo a cada mês civil.

**8.5** - A **CONTRATADA** não terá obrigação de informar à **CONTRATANTE** sobre as interrupções nos casos de urgência que coloquem em risco o regular funcionamento do serviço e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas. Estas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à supressão dos problemas.

**8.6** - A **CONTRATADA** se obriga a manter backup dos dados da **CONTRATANTE** de até 1 (um) dia útil.

**8.7** A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

## **CLÁUSULA NONA – RISCOS NA UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

**9.1** - A **CONTRATANTE**, fica inteiramente ciente de que **A UTILIZAÇÃO DA INTERNET ENVOLVE DIVERSOS RISCOS**, que podem ocasionar significativos prejuízos, sobretudo financeiros, dentre os quais se destaca a perda total ou parcial de informações, arquivos ou de programas pela contaminação com vírus ou ação invasiva de hackers;

**9.2** - É de exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE** prevenir-se face à existência dos riscos mencionados e de outros advindos da utilização da **INTERNET**.

**9.3** - A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer dano ou prejuízo direto ou indireto que a **CONTRATANTE** venha a sofrer, ou cause a terceiros, como consequência da utilização da **INTERNET**.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

**10.1** - As partes acordam que as informações constantes dos “dados” fornecidos pela **CONTRATANTE** que não sejam de acesso público estão cobertas pela cláusula de confidencialidade, não podendo a **CONTRATADA**, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie, revelar as informações a terceiros.

**10.2** - A **CONTRATADA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

**11.1** 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:

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

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

**11.1.3** 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**.

**11.2** 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, razão pela qual as finalidades descritas na cláusula 11.1 não são exaustivas.

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

**11.2.2** O **CONTRATANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **CONTRATADA**, bem como do **CONTRATANTE**.

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

**11.3.1** 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 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;

**11.3.2** O **CONTRATANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - 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.

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

**11.5** A **CONTRATADA** informa que a gerência de dados ocorrerá através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

**11.5.1** A **CONTRATADA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

**11.6** Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na cláusula 11.3. Passado o termo de guarda pertinente a **CONTRATADA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INCLUSÃO E/ OU EXCLUSÃO DE SERVIÇO**

**12.1** - Toda e qualquer inclusão de serviço ou modificação de quaisquer das cláusulas do presente contrato poderá ser feita através de simples aditivo, tantos quantos forem necessários, os quais passam a fazer parte integrante deste contrato, alterando o preço mensal correspondente à inclusão ou exclusão, a partir da data de ativação ou desativação do serviço.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESCISÃO DO CONTRATO**

**13.1** - As partes poderão rescindir o presente contrato a qualquer tempo, desde que informada a outra parte por escrito, com antecedência mínima de 30 dias em relação à interrupção do serviço, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo sem qualquer penalidade.

**13.1.1** - A rescisão poderá ocorrer pelo interesse de ambas as partes, por falência, dissolução, liquidação judicial ou extrajudicial e concordata requerida, homologada ou decretada.

**13.2** - É, também, causa de rescisão de pleno direito, independentemente de aviso ou notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das obrigações ora assumidas e o descumprimento pela **CONTRATADA** do SLA (acordo de nível de serviço).

**13.3** - Mediante notificação feita com antecedência de 30 (trinta) dias, por escrito, a contratante poderá cancelar a qualquer momento este contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**14.1** - A **CONTRATADA** não será responsável pelas consequências das paralisações necessárias à recuperação do serviço.

**14.2** - Qualquer omissão ou tolerância das partes no exercício dos direitos que são assegurados neste contrato, bem como a tolerância de atos praticados em desacordo com as normas contratuais, não implicarão em alteração, novação ou renúncia, nem afetará o direito da parte de exercê-lo a qualquer tempo.

**14.3** - Todas as comunicações entre as partes serão consideradas como realizadas, se entregues ou enviadas por carta protocolada ou e-mail.

As partes elegem o foro da Comarca do Salvador (BA) como o único competente para reconhecer e dirimir qualquer questão oriunda do presente contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e contratadas, assinam presente contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para o mesmo efeito, na presença das duas testemunhas abaixo signatárias.

Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
Testemunha:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Testemunha:  
CPF: