

CONTRATO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - REGIME PRIVADO

I - SUJEITOS DO CONTRATO

Partes

STAR SERVIÇOS DE INTERNET LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º **18.968.664/0001-04**, com sede, na Rua Henrique Grassmann, n. 23, Bairro centro, CEP 95690-000, no Município de Rolante, Estado do Rio Grande do Sul, outorgada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel a prestar Serviço Telefônico Fixo Comutado, pelo Ato nº 12819, de 04 de Outubro de 2017, representada na forma dos atos constitutivos, a seguir denominada simplesmente Prestadora;

Assinante, aderente ao Plano de Serviço contratado, cujo instrumento integra este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Assinante;

Em conjunto, Prestadora e Assinante denominadas "Partes" e, isoladamente, "Parte".

O presente Contrato de Serviço Telefônico Fixo Comutado ("Contrato"), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório TABELIONATO, REGISTRO CIVIL E ESPECIAIS DE ROLANTE e disponibilizado no site https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br para conferência e acesso pelo Assinante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação, o qual contempla o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência.

II - DEFINIÇÕES

Para Interpretação e Integração Contratual.

- a. Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do STFC;
- b. Atendimento: interações entre Prestadora e o Assinante, independentemente do originador da interação;
- c. Contrato de Permanência: trata-se de condições especiais de fruição do STFC mediante contratação por tempo determinado.
- d. Centro de Atendimento: órgão da Prestadora responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;
- e. Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de Assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- f. Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- g. Prestadora: É a STAR, pessoa jurídica que, mediante autorização, presta o STFC;
- h. Prestadora de Pequeno Porte: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua;
- a. Portabilidade de código de acesso: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de

- telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;
- j. Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC): atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;
 - k. Rede externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;
 - l. Rede interna do Assinante: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante e se estende até o PTR;
 - m. Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC" ou "Serviço"): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

III - CLÁUSULAS CONTRATUAIS

Objeto e Obrigações das Partes.

1. OBJETO: O presente Contrato tem como objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, mediante a adesão ao Plano de Serviço identificado no Termo de Contratação, dentro dos limites da área de concessão da Prestadora, nas modalidades de serviço Local, Longa Distância Nacional - LDN e Longa Distância Internacional - LDI, nas Áreas de Prestação equivalente às Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas - PGO, regulamentado pela Anatel conforme Resolução 426/2005, 668/16 e 632/14.
 - 1.1. Este Contrato, o Termo de Contratação e o Contrato de Permanência, são um conjunto indissociável para todos os fins de direito.
 - 1.2. O Termo de Contratação contempla o espaço para adesão a este Contrato, o Plano de Serviço e o Contrato de Permanência. A adesão a este Contrato poderá se dar por meio físico, eletrônico ou digital e ainda por fruição e pagamento do Serviço.
 - 1.3. O Plano de Serviço apresenta a oferta contratada pelo Assinante.
 - 1.4. O PUC que eventualmente integrar a oferta e estiver contemplado no Plano de Serviço será contratado mediante regras próprias e não se trata de STFC.
 - 1.5. A regulamentação da Anatel induz o tipo adesão para este Contrato, eis que suas regras são pré-determinadas pela agência.
 - 1.6. Na forma da regulamentação da Anatel, em especial Resolução 73/98, a rede de suporte à prestação dos serviços, infraestrutura poderá pertencer a terceiros, bem como serviços acessórios, complementares ou inerentes ao STFC podem ser prestados por terceiros, garantida a responsabilidade da Prestadora para com relação ao STFC, na forma deste contrato e da legislação aplicável.
 - 1.7. A Prestadora executará, por si, ou por terceiros a si vinculados, os serviços acessórios que se façam necessários à ativação do STFC, bem como os devidos testes de funcionamento adequado.
 - 1.8. Compete a Prestadora promover a retirada dos equipamentos de sua propriedade ou de terceiros a si vinculados, do local indicado pelo Assinante.
 - 1.9. A Prestadora declara sob os efeitos da lei, que tem menos de 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança por mês, estando desobrigada ao cumprimento de diversas regras previstas em regulamentos da Anatel, a exemplo da Resolução 632/14 cuja obrigatoriedade se restringe aos Título II, Capítulo I, e no Título III, Capítulo I.
 - 1.10. DEPÓSITO DE EQUIPAMENTOS: Após a assinatura do Termo de Contratação, o Assinante tornar-se-á depositário voluntário a título gratuito dos equipamentos instalados em suas dependências, pelo período em que viger este instrumento e os manterá, sob sua responsabilidade, nos termos da lei.
 - 1.11. Em caso de rescisão contratual por quaisquer motivos, o Assinante se obriga a devolver imediatamente à Prestadora e esta se compromete a retirar, os equipamentos que o Assinante seja

depositário em razão destes Contrato, sejam eles de propriedade da Prestadora, ou de terceiros a si vinculados, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

1.12. Em caso de rescisão, por qualquer motivo, as Partes, deverão agendar a retirada dos equipamentos do endereço do Assinante, em prazo não superior a 15 (quinze) dias a contar da rescisão.

1.13. Caso o Assinante imponha obstáculo à retirada dos equipamentos, incidirá multa compensatória no valor de R\$1.000,00 (um mil reais), sem prejuízo de indenização em perdas e danos.

2. DIREITOS DO ASSINANTE: Constituem direitos do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

2.1. Acesso ao STFC, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições do Plano de Serviço e Contrato de Permanência;

2.2. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

2.3. A inviolabilidade e sigredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, como por exemplo, para fins de investigação penal por ordem de autoridade competente;

2.4. O prévio conhecimento e informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

2.5. À rescisão do Contrato, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as regras do Contrato de Permanência;

2.6. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V da Resolução 632/2014, ou por descumprimento de deveres constantes do [art. 4º](#) da LGT;

2.7. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito e custos inerentes, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

2.8. A receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, por qualquer meio;

2.9. A transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço e pagamento dos custos de transferência;

2.10. O prévio conhecimento das condições de suspensão do Serviço;

2.11. O respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

2.12. A resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;

2.13. O encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor em caso de relação de consumo;

2.14. A continuidade do serviço pelo prazo contratual;

2.15. O recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

2.16. O acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento, em até 10 (dez) dias.

2.17. Requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço, vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista nesta cláusula.

2.18. Solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço suspenso, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

Parágrafo Único. O tempo de suspensão previsto acima não será descontado do prazo do Contrato por tempo determinado, com permanência.

2.19. Solicitar a transferência de plano básico de serviço para um plano alternativo de serviço e, vice-

versa, assegurado o direito de manter o código de acesso.

3. DEVERES DO ASSINANTE: Constituem deveres do Assinante, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 3.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações, sob pena de rescisão do Contrato e indenização em perdas e danos se houver;
- 3.2. Abster-se de qualquer ato de compartilhamento de STFC com terceiros;
- 3.3. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 3.4. Efetuar o pagamento pontual referente à prestação do Serviço;
- 3.5. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- 3.6. Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- 3.7. Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do STFC;
- 3.8. Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de outras sanções incidentes;
- 3.9. Contratar os Serviços sempre em seu próprio nome, abstendo-se de quaisquer atos que possam configurar falsidade ideológica ou material, sob pena de sanções cíveis e criminais cabíveis;
- 3.10. Registrar eventuais falhas no Serviço junto ao Centro de Atendimento para fins de avaliação pela Prestadora, reparos de acordo com as regras de assistência técnica, suporte e concessão de possível desconto.
- 3.11. Comunicar imediatamente à Prestadora:
 - a. a transferência de titularidade;
 - b. qualquer alteração das informações cadastrais.

Parágrafo Primeiro. A não utilização do Serviço não implica no cancelamento automático do mesmo ou deste Contrato, estando o Assinante, portanto, sujeito à cobrança regular a eventuais consequências do não pagamento, até a efetiva rescisão do Contrato.

Parágrafo Segundo. Registros verbais ou por meios diversos dos definidos na cláusula do Atendimento, por exemplo: e-mail do técnico da Prestadora, whatsapp ou similares de colaboradores da Prestadora, não são hábeis a gerar direitos ao Assinante ou modificar a condição contratual junto à Prestadora.

3.12. Abster-se de utilizar a rede de transmissão de dados e o STFC prestado para quaisquer fins ilícitos ou indevidos, tais como:

- `. ofender, abalar, discriminar, invadir a privacidade ou prejudicar a terceiros;
- a. obter acesso ilegal a quaisquer sistemas, plataformas, aplicativos ou assemelhados de terceiros promovendo ataques pelo browser, ataques evasivos, ataques furtivos, ataques SSL e ataques de negação de serviço.
- b. incitar a discriminação de qualquer espécie, tal como racial, religiosa, de idade ou outra condição pessoal;
- c. disponibilizar produtos e serviços ilícitos ou inadequados, violentos, pornográficos, degradantes que induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
- d. veicular informações falsas, impróprias, errôneas ou que possam induzir a erro o receptor, desde que possível reconhecer esta condição da mensagem;
- e. descumprir a legislação, a moral, os bons costumes;
- f. infringir a Propriedade Intelectual, na seara autoral ou industrial, material ou moral;
- g. infringir a legislação de proteção de Dados Pessoais.

Parágrafo Único. A prática de atos ilícitos ou inadequados pelo Assinante por meio do STFC

prestado, ensejará indenização em perdas e danos que a Prestadora venha a suportar.

4. DIREITOS DA PRESTADORA: Constituem direitos da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 4.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 4.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- 4.3. Suspender o serviço e rescindir o Contrato por falta de pagamento;
- 4.4. Incluir o nome do Assinante nos cadastros de inadimplência em caso de falta de pagamento, bem como cobrar a dívida por todos os meios legítimos extrajudiciais e judiciais;
- 4.5. Utilizar dados pessoais dos Assinantes na forma da legislação;
- 4.6. Cobrar por danos e avarias causadas nos equipamentos.

5. DEVERES DA PRESTADORA: Constituem deveres da Prestadora, dentre outros previstos na legislação e regulamentação aplicável:

- 5.1. Manter um Centro de Atendimento para seus Assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixou ou móvel;
- 5.2. Descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos, em caso de interrupção ou degradação da qualidade do Serviço que não sejam imputadas a fatos de terceiros;
- 5.3. Comunicar aos Assinantes, com antecedência mínima de uma semana, a necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, com o respectivo abatimento no preço da assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas;
- 5.4. Efetuar o referido desconto no próximo documento de cobrança em aberto;
- 5.5. Entregar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do STFC e do Plano de Serviço contratado;
- 5.6. Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- 5.7. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação prevista da Resolução n. 574/2011, ou outra que a substitua, e no contrato celebrado com o Assinante;
- 5.8. Tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações;
- 5.9. Atender, no prazo de vinte e quatro horas a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere cláusula 2.17;

Parágrafo Único. O Assinante não terá direito ao desconto previsto na cláusula 5.2, caso as falhas no Serviço derivem de problemas em seus equipamentos e/ou rede interna, ou ainda quando decorrentes de falta de energia elétrica, intervenções por terceiros, caso fortuito ou motivo de força maior.

- 5.10. Em caso de suspensão total por inadimplemento, restabelecer o serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do pagamento do débito na forma acordada, desde que antes da rescisão Contratual.

6. EQUIPAMENTOS: A fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado depende da instalação de equipamento(s) homologado(s) pela Anatel.

6.1. O(s) equipamento(s) instalado(s) pela Prestadora é(são) de sua exclusiva propriedade ou de terceiros.

6.2. Os equipamentos poderão ser disponibilizados por meio de aluguel entre a proprietária dos mesmos e o Assinante, conforme exposto no Plano de Serviço.

6.3. O(s) equipamento(s) deverá(ão) ser devolvido(s) pelo Assinante quando da rescisão do Contrato, no mesmo estado em que foi(ram) instalado(s). A retirada do(s) equipamento(s) será realizada pela Prestadora ou por terceiros a seu serviço, mediante agendamento prévio.

6.4. Caso seja constatado pela equipe de instalação e retirada, que o(s) equipamento(s) estão avariado(s) o Assinante deverá indenizar a Prestadora no valor do(s) equipamento(s) instalado(s).

6.5. Caso o(s) equipamento(s) não seja(m) devolvido(s) pelo Assinante o mesmo estará obrigado ao ressarcimento do valor do(s) equipamento(s) instalado(s).

6.6. A falta de pagamento do valor devido por avaria ou não devolução ensejará a cobrança por meios extrajudiciais e judiciais, bem como a inscrição do nome do Assinante em cadastros de inadimplência.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE - LGPD

7.1. É de conhecimento do CLIENTE que alguns Serviços para fins de adequado funcionamento poderão implicar em necessidade de tratamento de dados pessoais pela STAR ou por empresas parceiras, com o que o CLIENTE concorda, sem que isso represente ofensa a direitos do CLIENTE ou implique em quaisquer obrigações de ressarcimento ou indenização.

Parágrafo Único: Caso os dados pessoais do CLIENTE sejam ou pretendam ser objeto de tratamento para finalidades específicas, desvinculadas do funcionamento regular dos Serviços contratados, ou inerentes aos mesmos, e que não estejam mencionadas no quadro abaixo, a STAR solicitará consentimento prévio e expresso, de forma física, eletrônica ou digital a fim de estabilizar o direito de tratamento dos referidos dados.

7.2. Por meio da assinatura do presente CONTRATO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO, na forma da Lei Geral de Proteção de Dados ("LGPD") - Lei n. 13.709/18, o TITULAR/CLIENTE declara, de forma livre e para os devidos fins, que consente com o tratamento de seus (X) Dados Pessoais (X) Dados Pessoais Sensíveis (X) Dados Pessoais de crianças e Adolescentes, pela STAR SERVICOS DE INTERNET LTDA, já qualificada, neste ato representada na forma de seu contrato social, denominada, que nos termos da LGPD denomina-se CONTROLADORA.

7.3. As finalidades de tratamento de dados estão de acordo com a política de proteção de dados pessoais disponível em <https://www.minhastar.com.br/arquivos/politica.pdf>, sendo as atividades: (x) Principais () Secundárias (x) Inerentes.

7.4. Compartilhamento: A STAR pretende compartilhar os dados pessoais de CLIENTES com funcionários que atuarão como OPERADORES nas seguintes áreas: (x) Atendimento (x) Instalação (x) Assistência técnica (x) Administrativo (x) Financeiro (x) Comercial (x) Publicidade e Marketing (x) Cobrança

7.5. Término do tratamento dos dados pessoais: (X) Pelo prazo determinado pela Lei n. 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) (X) Pelo prazo prescricional/decadencial a partir do evento que dá início à prescrição/decadência (X) Por 5 + 1 anos após a rescisão do contrato.

Parágrafo Único: É bom saber que os dados dos USUÁRIOS desde que tratados de forma consciente, equilibrada e dentro da legalidade contribuem para o crescimento e aprimoramento dos serviços ofertados na internet. Se você faz parte do grupo de pessoas que utilizam serviços da internet compartilhe seus dados com empresas que possuem boas práticas e políticas claras de uso de dados.

7.6. A empresa Controladora não coleta dados pessoais sensíveis e de menores.

7.7. Sistemas da Informação: Fornecedores de softwares, aplicativos, sistemas e afins terceirizados poderão tratar os dados pessoais em nome da Controladora, para fins de coleta, armazenamento e processamento, no âmbito da finalidade acima identificada e são legalmente obrigados a manter seus Dados Pessoais confidenciais, sujeitos a salvaguardas adequadas para evitar sua divulgação não autorizada e para finalidades desautorizadas.

7.8. Transferência Internacional: O tratamento objeto deste consentimento será objeto de transferência internacional, para viabilizar a finalidade identificada? () SIM, (X) NÃO.

O Titular (x) CONSENTE com a transferência internacional dos dados acima identificados.

7.9. Direitos do Titular: Nos termos da LGPD e da Política de Proteção de Dados Pessoais da Controladora, o Titular tem o direito de (i) confirmação da existência de Tratamento; (ii) Acesso aos Dados Pessoais; (iii) correção de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados; (iv) Anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD; (v) Portabilidade dos Dados Pessoais a outro fornecedor de serviço ou produto; (vi) Eliminação dos Dados Pessoais tratados com o consentimento do Titular, (vii) Informação das entidades públicas e privadas com as quais se realizou uso compartilhado de Dados Pessoais, (viii) Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa; (ix) Revogação do Consentimento; (x) Direito de petição; (xi) Oposição ao tratamento de Dados Pessoais realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento. O exercício dos referidos direitos dar-se-á por meio de contato com o DPO da Controladora por meio do endereço eletrônico: dpo.privacidade@star.psi.br.

7.10. A STAR limita-se a utilizar os dados do USUÁRIO para execução das atividades e serviços contratados, cumprimento de obrigações legais, envio de informações relevantes, cobrança de valores devidos e comunicação em geral sobre os Serviços.

8. PERMANÊNCIA: A Prestadora, a seu exclusivo critério, ofertará benefícios ao Assinante, por meio de instrumento próprio, o Contrato de Permanência, que integra o Termo de Contrato, com condições diferenciadas de fruição do Serviço, vinculadas a prazo permanência e com previsão de multa por rescisão antecipada, conforme artigo 57 da Resolução 632/2014.

8.1. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado antes do final do prazo de permanência por qualquer motivo não atribuível à Prestadora, inclusive troca de endereço em local sem viabilidade técnica, incidirá a multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

8.2. Não incidirá a multa por rescisão antecipada do Contrato de Permanência pelo Assinante em caso de descumprimento contratual pela Prestadora, devidamente comprovado.

8.3. Quando o fundamento da rescisão por culpa da Prestadora estiver alicerçado em má qualidade do Serviço, a comprovação deverá se dar com os respectivos chamados e atendimentos abertos pelo Assinante junto à Central do Assinante, que contenham os devidos registros do problema alegado como motivação para rescisão.

8.4. O prazo de permanência para Assinante corporativo é de livre negociação.

8.5. O Contrato de Permanência de Assinante corporativo deve ser firmado pelo representante da pessoa jurídica contratante, devendo a Prestadora manter arquivo de comprovação dessa qualidade enquanto vigente o contrato e qualquer alteração desta condição de representação deverá ser imediatamente informada pelo Assinante corporativo, sem exclusão da incidência da teoria da aparência em qualquer caso.

9. ATENDIMENTO: O atendimento ao Assinante será prestado na forma das regras abaixo previstas.

9.2. Protocolo: O Assinante receberá um número de protocolo a cada Atendimento realizado e sempre que a interação for originada pelo mesmo, o protocolo será gerado no início do Atendimento.

9.3. Em 24 (vinte e quatro) horas a contar do Atendimento, o Assinante receberá no telefone informado em seu cadastro, por e-mail ou SMS, o número do protocolo gerado.

9.4. Resposta: As informações solicitadas pelo Assinante devem ser prestadas imediatamente, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

9.5. As reclamações do Assinante deverão ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, ou se não for possível, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

9.6. As solicitações do Assinante relativas à instalação ou mudança de endereço, devem atender ao prazo adequado, de acordo com as peculiaridades de cada serviço, tendo o direito de manter o seu código de acesso.

9.6.1. A solicitação de mudança de endereço poderá ensejar falta de viabilidade técnica no local, neste caso, incidirá multa por rescisão antecipada caso tenha sido contratada a permanência.

9.6.2. Havendo viabilidade técnica para a mudança de endereço, o Assinante deverá arcar com o custo de instalação no novo local.

9.7. Motivo de força maior ou caso fortuito, tais como intempéries do clima, inundações, incêndios e outros eventos poderão impactar na prestação dos serviços, causando interrupções, oscilação nos prazos de atendimento, solução e resposta, baixa performance, pelo tempo que for necessário para o restabelecimento das condições normais de prestação, sendo excludentes de responsabilidade da Prestadora.

9.8. Histórico de Demandas: O Assinante tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverão conter no mínimo informações de número de protocolo, data e hora de registro e de conclusão do atendimento, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

9.9. A Prestadora manterá o histórico das demandas do Assinante por um período mínimo de 3 (três) anos após encaminhamento final da demanda.

9.10. Caso o Assinante solicite, a Prestadora enviará o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do Assinante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

9.11. O histórico das demandas do Assinante estará disponível para consulta no site

https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br, aba Área do Assinante, mediante inclusão de usuário e senha.

9.12. Solicitação de Cancelamento/Rescisão Contratual: Sempre que o Assinante solicitar a rescisão do Contrato o mesmo será informado sobre eventuais condições especiais aplicáveis, tais como multas por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

9.13. O endereço eletrônico para pedido de rescisão sem intervenção de atendente e o endereço para atendimento presencial para pedidos de rescisão estão disponíveis no site

https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br

9.14. Nas hipóteses de rescisão sem intervenção de atendente, o Assinante receberá uma cópia do formulário no e-mail que houver informado no Termo de Contratação e para os casos de rescisão presencial, o Assinante receberá uma via física do documento de cancelamento/rescisão.

10. DAS FORMAS DE ATENDIMENTO: O atendimento ao Assinante poderá ser Remoto e Presencial, cada um prestado na forma prevista nas regras abaixo, conforme as peculiaridades da demanda.

10.1. Centro de Atendimento Telefônico: O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora é do tipo remoto, disponibilizado no número 51 3191.2777, sendo responsável de forma direta ou por encaminhamento ao setor competente, pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao Serviço da Prestadora, sendo que em todos os níveis de autoatendimento deve existir a opção de acesso ao atendente.

Parágrafo Único. Para questões administrativas, financeiras e comerciais, o Centro de Atendimento Telefônico está disponível das 8h00min às 20h00min, em dias úteis.

10.2. A Prestadora manterá a gravação das comunicações realizadas com o Assinante, pelo prazo de 90 (noventa) dias.

10.3. A gravação será disponibilizada ao Assinante no prazo de 10 (dez) dias, a contar da solicitação.

10.4. O Atendimento Telefônico deve garantir ao Assinante, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato.

10.5. Atendimento por Internet: Atendimento por Internet é do tipo remoto e se dá pela página da Prestadora no endereço https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br, Área do Assinante.

10.6. Atendimento no Estabelecimento: Atendimento no Estabelecimento é do tipo presencial na sede da Prestadora ou em estabelecimento associado à sua marca.

10.7. O Atendimento no Estabelecimento é oferecido em dias úteis e horário comercial.

11. CÓDIGO DE ACESSO E PORTABILIDADE: É vedada a alteração de Código de Acesso do Assinante, exceto quando for a seu pedido ou mediante sua expressa autorização, ou nos casos decorrentes de determinação da Anatel.

11.1. As chamadas destinadas a Código de Acesso alterado serão interceptadas pela Prestadora, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

11.2. No caso de alteração de Código de Acesso decorrente de mudança de prestadora, a nova prestadora deverá solicitar à antiga a interceptação das chamadas, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a rescisão do contrato do Assinante, salvo se o mesmo optar expressamente por fazer a solicitação por conta própria, neste caso, eximindo a Prestadora de responsabilidades por eventuais problemas decorrentes.

11.3. A prestadora assegurar o direito do assinante à portabilidade de Código de Acesso, nas condições da regulamentação.

12. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, REAJUSTE E CONTESTAÇÃO: O Assinante deverá pagar à Prestadora o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Plano de Serviço e Contrato de Permanência.

12.1. O atraso ou inadimplemento do valor devido importará na incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, correção monetária pelo IGP-M (FGV) e multa de 2% (dois por cento) sobre o débito.

- 12.2. O inadimplemento do preço poderá ensejar, a critério da Prestadora, o encaminhamento do título a protesto, a inclusão do nome do Assinante nos órgãos de proteção ao crédito e a cobrança judicial e/ou extrajudicial do débito.
- 12.3. O preço do Contrato será reajustado a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que venha a substituí-lo.
- 12.4. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Prestadora.
- 12.5. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- 12.6. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Prestadora imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 12.7. Durante o prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança considerada indevida o Assinante poderá contestar motivadamente o valor cobrado, por meio de contato com o Centro de Atendimento para fins de protocolo e processamento.
- 12.8. Em caso de pagamento indevido ou caso a Prestadora deixe de responder contestação no prazo de 30 (trinta) dias e o Assinante tenha pago o valor, incidirá a devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*. Caso a contestação seja improcedente e a Prestadora tenha devolvido o valor, o Assinante deverá restituí-lo devidamente corrigido e acrescido de juros de 1% ao mês *pro rata die*.
- 12.9. Caso a contestação seja improcedente e o Assinante não tenha pago o valor cobrado, a Prestadora o notificará e emitirá nova cobrança para pagamento do valor devido. A contestação improcedente ensejará fatura que se constituirá em dívida líquida, certa e exigível para fins de cobrança judicial ou extrajudicial, protesto e inscrição em órgãos de proteção ao crédito.
- 12.10. O Assinante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- 10.11. A Prestadora disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Assinante na internet no endereço https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br.
- 12.12. A Prestadora apresentará a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da prestação do serviço e não da assinatura do Contrato.
- 12.13. A cobrança em prazo superior aos 90 (noventa) dias dar-se-á em documento de cobrança apartado, salvo manifestação em contrário por parte do Assinante, sem incidência de encargos, e a forma de pagamento será ajustada entre as Partes, sendo possibilitado pela Prestadora o parcelamento do valor no número de meses equivalente ao período de atraso na apresentação da cobrança.
- 12.14. Os pagamentos de mensalidades ou de qualquer outro valor, não poderão ser entregues, para vendedores, equipe técnica ou para qualquer outro funcionário da prestadora, os pagamentos só serão aceitos, por meio de boletos bancários emitidos pela prestadora em bancos, lotéricas ou diretamente no caixa da empresa no endereço do Atendimento no Estabelecimento.
- 12.15. O Plano terá o valor total, porém, discriminará o valor do STFC e do(s) PUC(s).

13. SIGILO: A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante.

13.1. A prestadora tem o dever de zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito do usuário.

13.2. A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

13.3. Os recursos tecnológicos e facilidades de telecomunicações destinados a atender à determinação judicial terão caráter oneroso.

13.4. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Assinante chamado, do Assinante que origina a chamada, quando este não opõe restrição à sua identificação.

13.5. A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado.

13.6. A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do Assinante que originou a chamada.

13.7. A restrição de chamada que não trouxer a identificação de código de acesso do Assinante que origina a chamada não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário que originar a chamada.

14. VIGÊNCIA: O presente Contrato vigorará a contar da data da efetiva utilização e cobrança do Serviço contratado, conforme o Plano de Serviço, por prazo indeterminado ou pelo prazo de permanência previsto no Contrato de Permanência.

14.1. Para contratação com prazo de permanência, a Prestadora poderá contatar o Assinante 30 (trinta) dias antes do vencimento, a fim de propor nova contratação com prazo de permanência.

14.2. Findo o prazo de permanência o Contrato passará a vigor por tempo indeterminado mantido o valor do Plano de Serviço contratado, salvo reajustes legais e correção monetária.

15. RESCISÃO: O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

15.1. Inadimplemento pelas Partes;

15.2. Mediante comunicação do Assinante por Atendimento por Internet no site

https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br, ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de Contrato de Permanência;

15.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Assinante;

15.4. Pela Prestadora em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;

15.5. A viabilidade técnica do momento da contratação, pode deixar de existir em momento subsequente, ensejando a possibilidade de rescisão da cláusula 9.5;

15.6. Por extinção da Autorização da Prestadora para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante;

15.7. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Prestadora ou quaisquer ressarcimentos ao Assinante.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. O Assinante poderá obter informações sobre o Serviço no portal eletrônico da Prestadora https://sistema.star.psi.br/central_assinante_web/ ou em www.minhastar.com.br, ou por meio das Formas de Atendimento da Prestadora.

16.2. O Assinante poderá contatar a ANATEL, inclusive para obter cópia da regulamentação, pelo portal eletrônico www.anatel.gov.br, pelo Centro de Atendimento ou pelo endereço SAUS - Quadra 6 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília - DF.

16.3. A Prestadora poderá ceder este Contrato em caso de transformação, cisão, fusão ou qualquer forma de alteração societária, preservadas as regras previstas neste instrumento e na legislação aplicável.

17. CESSÃO DE DIREITOS: O Assinante não poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Contrato, para fins de troca de titularidade, sem proceder com o devido trâmite junto à Prestadora por meio de seu Centro de Atendimento.

18. CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO: Salvo exceções expressamente previstas neste Contrato, a Parte que infringir qualquer disposição ou declaração deste Contrato indenizará a outra Parte e a isentará de todo e qualquer prejuízo decorrente da violação.

18.1. O STFC é de meio e não de resultado, não sendo a Prestadora responsável por danos indiretos, lucros cessantes, danos emergentes ou outros prejuízos relacionados à atividade do Assinante.

19. INDEPENDÊNCIA DAS DISPOSIÇÕES: Caso qualquer cláusula deste Contrato seja julgada inválida, nula ou inaplicável por qualquer Corte competente, as demais cláusulas permanecerão válidas e em pleno vigor.

20. INDEPENDÊNCIA DAS PARTES E INEXISTÊNCIA DE SOLIDARIEDADE: Sem prejuízo das obrigações contraídas por força deste Contrato, as Partes possuem personalidade distinta uma da outra, que preservarão durante e após a vigência contratual, não possuindo sociedade, joint venture, relação de trabalho, ou qualquer vínculo de solidariedade, respondendo cada uma individualmente, conforme a respectiva independência jurídica e profissional.

20.1. As Partes são responsáveis pelos recursos humanos que contratarem mediante qualquer vínculo, obrigando-se por ressarcir eventuais prejuízos que a outra Parte possa sofrer em função das atividades prestadas pelos mesmos relativamente a esse Contrato, incluindo, mas não se limitando, a ações e condenações cíveis e trabalhistas.

21. PREVALÊNCIA SOBRE DISPOSIÇÕES ANTERIORES: As disposições, termos e condições deste Contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as Partes, expressos ou implícitos.

22. LIVRE DISPOSIÇÃO: Declaram as Partes que o presente negócio jurídico é celebrado livremente e de comum acordo, não existindo quaisquer vícios ou defeitos que possam acarretar a sua nulidade, em especial aqueles relacionados com dolo, erro, fraude, simulação ou coação, inexistindo também qualquer fato que possa ser configurado como estado de perigo ou de necessidade.

23. DISPONIBILIDADE DE DIREITOS: A abstenção do exercício de quaisquer direitos ou faculdades que lhe assistam ou a concordância com atrasos no cumprimento de obrigações serão considerados atos de mera liberalidade, não configurando novação.

24. VINCULAÇÃO DAS PARTES E SUCESSORES: Pelas obrigações aqui estipuladas ficam vinculadas as Partes, sócios, herdeiros ou sucessores, pessoa física ou jurídica, a qualquer título e a qualquer tempo, de forma irrevogável e irretroatável.

25. FORO: As Partes elegem o Foro da Comarca de Taquara, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Rolante, 20/06/2023.

Por **STAR SERVIÇOS DE INTERNET LTDA**
Volnei Volff
CPF: 775.629.840-34

PABX VIRTUAL STAR

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE LICENÇA

DE USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR

PRESTADORA:

Razão Social: **STAR SERVICOS DE INTERNET LTDA** CNPJ/IE: **18.968.664/0001-04 - 1030030496**

Endereço: **HENRIQUE GRASSMANN, 23 - Centro** CEP: **95690-000, Rolante/RS**

Fone: **(51) 3191-2777**

ASSINANTE:

Nome/Razão Social: **CAMARA DE VEREADORES DE ROLANTE**

C.P.F / C.N.P.J: **04.247.455/0001-67**

I.E. / RG: **ISENTO**

Data Nascimento:

Endereço: **RUA NOE DE FREITAS, 214, , CENTRO - Rolante/RS**

C.E.P: **95690-000**

Tel. Celular: **(51)3547-1038** Tel. Fixo: **(51) 3547-1038**

E-Mail: **legislativo.rolante@gmail.com**

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas,

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1 Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso do programa de computador denominado PABX VIRTUAL de titularidade da CONTRATADA.

1.2 O programa PABX VIRTUAL consiste em um programa de computador capaz de gerenciar a distribuição da comunicação de voz por meio da rede de internet a ser contratada independentemente pela CONTRATANTE, de forma a permitir a completa substituição de sistemas de PABX convencionais.

1.3 A utilização do programa PABX VIRTUAL INDEPENDE DA UTILIZAÇÃO DE APARELHOS TELEFÔNICOS CONVENCIONAIS, PODENDO OPERAR EXCLUSIVAMENTE COM OS RECURSOS DE AUDIO DE UM COMPUTADOR, utilizando-se do software Softphone.

1.4 A licença de uso do software Softphone será fornecida pela CONTRATADA que está autorizada a tanto pelo seu titular, sem custo extra para o CONTRATANTE, cabendo ao CONTRATANTE ao promover a instalação desse software, aceitar as condições de utilização do mesmo ditadas pelo titular do direito autoral.

1.5 O programa permite a configuração de múltiplos usuários compartilhando a mesma infra-estrutura de comunicação, com total isolamento. Para cada CONTRATANTE é definida uma quantidade de usuários (pessoas que irão utilizar o PABX Virtual). A licença em questão pode ser oferecida nas modalidades PABX RAMAL.

1.6 A licença do programa na modalidade de PABX RAMAL tem como principais características:

- a) URA configurável via web através de arquivos MP3;
- b) configuração de filas de atendimento;
- c) Ramais individuais para usuários distribuídos em diferentes setores;
- d) Interface de administração web para configuração;
- e) Salas de conferência com acesso externo;
- f) Músicas em espera baseadas em arquivos MP3, configuradas pela interface web de administração;
- g) Painel para telefonista, para acompanhamento do status dos usuários;
- h) Criação de grupos com possibilidade de discar para ramais em sequência ou em paralelo;
- i) Configuração de diferentes identificadores de acesso;
- j) monitoramento em tempo real do status das filas e atendentes.
- k) Atribuição de grupos de usuários para permissões de chamadas;
- l) Consulta ao extrato de ligações realizadas;
- m) possibilidade de gravação de ligações, definindo quais ramais serão gravados;

1.7 PABX VIRTUAL permanecerá instalado no data center da CONTRATADA e o CONTRATANTE terá acesso ao mesmo via internet a ser contratada independentemente pela CONTRATANTE, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas.

O presente contrato não confere ao CONTRATANTE o direito a eventuais melhorias ou customizações que vierem a ser efetuadas no programa.

1.8 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

O CLIENTE necessitará de um link público de internet para utilização do PABX. Esse link deverá ser adquirido pelo CLIENTE.

O CLIENTE necessitará também adequar a infraestrutura do local, firewalls e fornecer pontos de rede e de energia, para conexão e energização dos telefones/aparelhos, quando aplicável.

1.9 TELEFONES/APARELHOS IP

1.10 O CLIENTE necessitará de telefones/aparelhos IP ou aplicativos/softphones para a utilização do serviço. Caso o CLIENTE opte por locar os telefones/aparelhos da STAR, estes serão fornecidos mediante o Contrato de Locação vinculado a esse Contrato, já configurados conforme informações fornecidas pelo CLIENTE.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto no preâmbulo do presente contrato, a se iniciar na data do início da disponibilização da licença como previsto na cláusula 4.2 adiante.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração das licenças disponibilizadas.

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da disponibilização da(s) licença(s) de computador ora contratadas, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a taxa de instalação e a primeira mensalidade (conforme 3.2) constante(s) do preâmbulo do presente.

3.2 O pagamento pelas licenças contratadas será feito da seguinte forma:

As licenças designadas nos quadros integrantes do item III do Preâmbulo do presente, serão cobradas MENSALMENTE e de forma antecipada, desde que o valor mensal devido, incluídos eventuais configurações adicionais contratadas não atinja o valor mínimo para cobrança mensal previsto no preâmbulo do presente. O pagamento refere-se sempre às licenças a serem disponibilizadas no mês de sua efetivação.

3.3 As licenças designadas nos quadros integrantes do item III do Preâmbulo, refere-se sempre às licenças a serem prestados no mês que se iniciar no dia de sua efetivação.

3.4 Pela disponibilização da(s) licença(s) básica(s), bem como por eventuais configurações adicionais contratadas, o CONTRATANTE, pagará mensalmente, conforme itens acima, à CONTRATADA o valor constante do campo "VALOR DOS PAGAMENTOS" do preâmbulo do presente.

3.5 O pagamento será feito mensal e de forma antecipada e refere-se sempre à utilização dos programas nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

3.6 Em caso de renovação e continuidade das licenças, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

3.7 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o CONTRATANTE.

3.8 A adição de configurações adicionais previstas no preâmbulo do presente contrato, se fará nos termos abaixo.

3.9 A ADIÇÃO DE LICENÇA (S) posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante pedido via E-mail ou contato por telefone.

3.10 A partir do registro do pedido de adição de configurações opcionais as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o CONTRATANTE vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição deverá ele conceder pré-aviso à CONTRATADA, na forma do item 11.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço durante o prazo do aviso-prévio.

3.11 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE a contratação de

configurações adicionais posteriormente à celebração inicial do presente contrato as quais, justamente pelo fato de terem sido adicionadas no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, "pro rata" pelo período que mediar o início de sua utilização e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor das licenças utilizadas no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.12 A EXCLUSÃO DE CONFIGURAÇÃO ADICIONAL posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante E-mail ou contato por telefone com a CONTRATADA, que será atendido após o prazo do aviso- prévio.

3.13 Os valores das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CONTRATANTE integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 11 do presente contrato.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 A primeira mensalidade será paga como condição para a ativação das licenças e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.2 A disponibilização da utilização dos programas será iniciada no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contados da aceitação eletrônica do presente contrato e pagamento, concomitante com a aceitação, da taxa de instalação e da primeira mensalidade.

4.3 Por ocasião da ativação da licença será informado o identificador de acesso integrante da licença básica e eventual(is) outro(s) identificador(es) de acesso contratado(s) como configuração adicional.

4.4 As demais mensalidades serão pagas por meio de boleto bancário que a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado. A CONTRATADA NÃO enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.

4.4 No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à CONTRATADA, por escrito, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

4.5 O boleto bancário é o ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela CONTRATADA e não impedindo a caracterização da inadimplência do CONTRATANTE.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 São obrigações do CONTRATANTE

Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a configurações opcionais, como previstos no preâmbulo do presente contrato.

5.2 Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 14.3, do presente.

5.3 Contratar junto a operadoras de conexão com a internet, conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 256 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upstream (upload) como de downstream (download)) para cada chamada simultânea.

5.4 Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de Core I3

1.3 Ghz ou equivalente com 4 GB RAM, 200MB de espaço disponível, e sistema operacional Windows

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São obrigações da CONTRATADA

Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone e pelo e-mail constantes do "site" da CONTRATADA www.star.psi.br, em horário comercial das 8h às 18:00h.

6.2 Informar ao CONTRATANTE, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade da licença oferecida, salvo em caso de urgência.

6.3 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor onde está o software PABX VIRTUAL e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.

6.4 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do PABX VIRTUAL, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de configurações ou licenças acessórias que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade da licença.

6.5 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade da licença e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6.6 As interrupções para manutenção na prestação das licenças ou das configurações adicionais, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.7 Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês, conforme descrito em 15.2.

6.8 Disponibilizar através de e-mail as instruções que possibilitem que o programa de PABX VIRTUAL e as licenças sejam utilizados corretamente pela CONTRATANTE.

7. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração das licenças será enviada, para o endereço eletrônico de "e-mail" (PRINCIPAL) constante do preâmbulo do presente, sendo de exclusiva responsabilidade do receptor da senha a definição da política de privacidade na utilização da mesma.

7.2 À opção do CONTRATANTE, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal (PRINCIPAL). Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 7 do presente contrato que "endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor" será, tanto o endereço principal (PRINCIPAL), quanto o secundário, se este for cadastrado pelo CONTRATANTE.

7.3 Apenas o endereço eletrônico de "e-mail", cadastrado pelo CONTRATANTE receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

7.4 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

7.5 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da CONTRATANTE uma vez que a CONTRATADA não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

7.6 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATADA apenas atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a CONTRATADA enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

7.7 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao painel de controle ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e deem conhecimento do mesmo à CONTRATADA.

7.8 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

8. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

Em caso de cancelamento ou cessação da utilização da licença básica cancelar-se-á, imediatamente, a (s) eventual(is) configurações adicionais por ventura contratadas.

9. DA INTERRUÇÃO DAS LICENÇAS A PEDIDO DE AUTORIDADES

9.1 Declara o CONTRATANTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão da disponibilização das licenças a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele CONTRATANTE.

9.2 Na hipótese acima, em caso de ordem emanada de qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o CONTRATANTE será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade da disponibilização das licenças a mesma será suspensa independentemente de novo aviso ou notificação.

10. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

10.1 A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações 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.

11. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

11.1 As partes poderão denunciar a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio o presente contrato rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples recebimento da notificação.

11.2 Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

11.3 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória 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, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

11.4 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a CONTRATADA autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

11.5 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 10 (dez) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação da disponibilização das licenças contratadas, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

11.6 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que a licença continuar a ser disponibilizada até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 11.5, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível.

11.7 Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos "5" e "6" do presente contrato.

11.8 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 11.8., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

12. REPRISTINAÇÃO

12.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CONTRATANTE, caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso, a taxa adiante mencionada e os encargos moratórios, ocorrerá a repristinação do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos.

12.2 Para o reinício da disponibilização das licenças, em caso de repristinação, será cobrada do CONTRATANTE uma taxa correspondente a 01 (uma) mensalidade, sendo que o reinício da disponibilização das licenças se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso e da taxa acima mencionada.

13. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

13.1 O CONTRATANTE declara-se ciente de que em caso de inadimplência a CONTRATADA a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação à licença básica, seja em relação às configurações opcionais.

14. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

14.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

14.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do preâmbulo do presente.

14.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de configurações opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo CONTRATANTE de sua solicitação no serviço de atendimento da CONTRATADA denominado "HELP DESK", acessível E-mail ou contato por telefone,

15. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

15.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

15.2 A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.

15.3 Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo CONTRATANTE aos programas licenciados e disponibilizados nos servidores da CONTRATADA, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA.

a .Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o contratante se valerá para utilizar os programas ora licenciados.

b . Falhas de configuração e utilização do PABX VIRTUAL, de responsabilidade do CONTRATANTE, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada.

15.4 Também não serão computadas para efeito de apuração do SLA

15.5 As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

15.6 As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).

15.7 Suspensão da disponibilização das licenças contratadas por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

15.8 Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou

equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE.

15.9 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA gerará para a CONTRATANTE o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à CONTRATADA nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

- 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;
- 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
- 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
- 40% se o serviço ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

15.10 Se o serviço ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à CONTRATANTE pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio e independentemente do pagamento de qualquer tipo de multa ou indenização, de parte a parte.

15.11 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais configurações opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

15.12 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

16. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1 DECLARA, mais, o CONTRATANTE, ter conhecimento e concordar com o fato de que O PRESENTE CONTRATO SE RESTRINGE AO QUE NELE SE CONTÉM, NÃO ESTANDO SUA VALIDADE SUJEITA À VENDA DE QUALQUER OUTRO PRODUTO OU SERVIÇO.

17. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

17.1 Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do CONTRATANTE quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação via contratual assinada, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e seus subsequentes aditivos contratuais serão em vias impressas

17.2 A CONTRATADA poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante novo contrato padrão que substituirá o anterior. A cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de acordo com as regras constantes do

18. CONTRATO PADRÃO

18.1 em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

18.2 Excetua-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item "III" do QUADRO RESUMO ("Descrição e custo das licenças") do presente contrato desde que destinadas a REDUZIR preços praticados e/ou AUMENTAR capacidades operacionais e/ou ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS para o CONTRATANTE.

18.3 Em qualquer das hipóteses previstas no item 17.2.1, acima, as alterações que beneficiem o CONTRATANTE entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições independentemente de alteração do contrato padrão.

18.4 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de alguma das configurações opcionais contratadas, a continuidade da disponibilização dessa configuração em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da CONTRATADA.

18.5 Caso, nos termos da cláusula 17.3, acima, ocorra a continuidade da prestação de alguma dessas configurações, essa prestação será regulada:

18.6 Pelas disposições contratuais específicas relativas à licença específica vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato firmado por meio do qual a licença foi ofertada, e;

19. FORO

19.1 As partes elegem o foro da cidade de Taquara para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

19.2 Assim, por estarem de acordo, firmam o presente instrumento em 02 vias de igual forma e teor perante duas testemunhas.

CENTRO DE ATENDIMENTO DE SEGUNDA À SEXTA DAS 08:00 AS 22:00H
Fones: (51) 99315.3366 / (51) 3191.2777 / Plantão aos finais de semana e feriados até 20h (51) 3191.2777
Central de Atendimento ANATEL: 133 - www.anatel.gov.br | www.star.psi.br

Aceito a proposta, Rolante, 20/06/2023.

CAMARA DE VEREADORES DE ROLANTE
04.247.455/0001-67

STAR SERVICOS DE INTERNET LTDA
18.968.664/0001-04