

## **CONTRATO ESPECÍFICO ("Contrato")**

*Serviço de Manutenção e Suporte Domiciliar/Sede Corporativa*

### **I. SUJEITOS DO CONTRATO**

- *Partes*

<b>Nome Empresarial: Net11 Tecnologia Ltda</b>		<b>Nome Fantasia: Net11 Tecnologia</b>	
CNPJ: 07.038.527/0001-54		IE:	
Endereço: Rua Lauro Riciéri Bortolon, 73			Bairro: Centro
Cidade: Marau	Estado: RS		CEP: 99.150-000
Telefones: 54 2241 0000	S.A.C: 0800 541 1444	Site: <a href="http://www.net11.com.br">www.net11.com.br</a>	

E Contratante, aderente ao Serviço contratado na forma dos Termos Gerais, Extrato de Contratação e outros documentos complementares aplicáveis que integram este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Contratante;

Em conjunto, Contratada e CONTRATANTE denominadas "Partes" e, isoladamente, "Parte".

O presente Contrato Específico de Serviços de Manutenção e Suporte ("Contrato"), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório de Ofício dos Registros Públicos de Serafina Corrêa e disponibilizado no site [www.net11.com.br](http://www.net11.com.br) para conferência e acesso pelo Contratante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Extrato de Contratação.

### **II. DEFINIÇÕES**

- *Para Interpretação e Integração Contratual.*

- Contratante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Contratada para fruição do Serviço contratado, identificado no Extrato de Contratação;
- Atendimento: interações entre a Contratada e o Contratante, independentemente do originador da interação;
- Contrato Específico ("Contrato"): trata-se deste instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a Contratada e o Contratante, integrado pelos Termos Gerais, Extrato de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.
- Central de Atendimento: órgão da Contratada responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de Serviços ou de Atendimento ao Contratante;

- e) Contratada: É a pessoa jurídica que de acordo com o Extrato de Contratação irá prestar o Serviço contratado sob este Contrato;
- f) Serviço(s): trata-se da Manutenção e Suporte à rede interna ou próxima à sede/domicílio do Contratante para a finalidade de estabelecer, restabelecer ou melhorar a conectividade da mesma.
- g) Extrato de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o Serviço contratado pelo Contratante, preço, forma de pagamento, tipo de atendimento, prazo, rescisão, descontos, promoções e outras condições da prestação.

### **III. CLÁUSULAS CONTRATUAIS**

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

**1) OBJETO:** Este Contrato tem por objeto a prestação de Serviços de Manutenção e Suporte à rede interna do Contratante conforme plano e/ou Serviço contratado identificado no Extrato de Contratação.

1.1. Os Serviços serão prestados mediante Atendimento presencial ou remoto, por profissional designado como Assistente Técnico.

1.2. O Assistente Técnico poderá ser substituído a critério da Contratada ou por solicitação justificada da Contratante, acatada pela Contratada, mediante novo agendamento para Atendimento.

1.3. Problemas críticos que denotem a necessidade de intervenção e/ou manipulação de softwares de terceiros, embarcados ou não nos dispositivos assistidos não estão inclusos no objeto deste Contrato, devendo ser encaminhados ao fabricante ou ainda, à assistência técnica autorizada dos equipamentos.

1.4. Caso o problema de conectividade reportado pelo Contratante não seja solucionado ou solucionável pela Manutenção e Suporte remoto, nem pela Manutenção e Suporte presencial, os Assistentes Técnicos poderão indicar alternativas de contorno, ou ações a serem tomadas pelo Contratante, tais como, procurar a assistência técnica autorizada do dispositivo, substituir o equipamento, sem que isso implique em assunção de responsabilidade da Contratada pela opinião exarada, que pode não surtir o efeito esperado pelo Contratante e não ensejará quaisquer obrigações de ressarcimento ou indenização.

1.5. São obrigações da Contratada dentre outras previstas nos Termos Gerais, neste instrumento, no Extrato de Contratação e eventuais documentos complementares:

1.5.1. Acompanhar e controlar as atividades dos Serviços de Manutenção e Suporte remoto e presencial, visando sua qualidade e adequação ao plano e escopo contratados, na forma do Extrato de Contratação;

- 1.5.2. Manter equipe de assistentes técnicos capacitados a prestar os serviços objeto deste Contrato, a saber, instalar e desinstalar softwares, restaurar senhas, configurar dispositivos e outras similares.
- 1.6. São obrigações do Contratante dentre outras previstas nos Termos Gerais, neste instrumento, no Extrato de Contratação e eventuais documentos complementares:
- 1.6.1. Pagar pontualmente a contrapartida pelos Serviços contratados;
- 1.6.2. Abrir os chamados para Atendimento sempre no canal oficial, qual seja, Central de Atendimento;
- 1.6.3. Explicar o problema enfrentado com o maior nível de detalhamento possível.
- 1.6.4. Providenciar serviços de internet, bem como banda larga suficiente às necessidades e comodidades que utiliza, tais como: serviços de *streaming*, acesso a sites, portais, *cloud computing*, isentando a Contratada de quaisquer responsabilidades por performance dos serviços de internet os quais não fazem parte do objeto deste Contrato.
- 1.7. A solução da Manutenção e Suporte poderá ser orientar o Contratante a: (i) trocar o dispositivo por outro mais atual, (ii) enviar o dispositivo para a assistência técnica autorizada, (iii) aumentar a banda larga contratada, (iv) revisar a rede de instalação elétrica, (v) adquirir outros dispositivos para melhorar a performance da rede interna, (vi) cabeamento adicional, (vii) instalação de roteador, (viii) configurações de equipamentos, dentro outros que estejam associados a providências que o Contratante deve tomar e que fogem ao escopo dos planos da Manutenção e Suporte contratada. Alguns destes serviços e outros ainda que se mostrem necessários, caso façam parte do portfólio da Contratada, poderão, a pedido do Contratante, ser objeto de orçamento para fins de prestação.
- 1.8. Não estão inclusos no escopo deste Contrato o fornecimento de roteadores, equipamentos, cabos e outros elementos físicos ou virtuais importantes ou necessários à conectividade ou melhoramento da conectividade do Contratante.
- 1.9. A Contratada prestará os Serviços de Manutenção e Suporte independente da prestadora de serviços de internet de banda larga fixa, que é a responsável pela disponibilidade do sinal de tráfego, conforme regras específicas de contratação destes serviços.
- 1.10. A intervenção do Contratante em equipamentos ou dispositivos, podem influenciar negativamente ou impedir o Serviço de estabelecer a conectividade.
- 2) MANUTENÇÃO E SUPORTE REMOTO:** Serviço via Central de Atendimento, pelos canais disponibilizados, podendo ensejar a intervenção remota em dispositivos, mediante autorização do Contratante.

- 2.1. A Manutenção e Suporte por meio da Central de Atendimento será o canal oficial de contato da Contratante para registro de incidentes, dificuldades com a conectividade de dispositivos assistidos, dúvidas e requisições de Serviço.
  - 2.2. A Manutenção e Suporte remoto servirá também para que a Contratada efetue o diagnóstico preliminar a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de acesso remoto de estação, dentre outros.
  - 2.3. Mediante a Manutenção e Suporte remoto, conforme o diagnóstico do Assistente Técnico, serão realizadas atividades como configuração, instalação, remoção de aplicativos, reinicialização de senhas, atualização de softwares e afins, tudo com vistas a restabelecer a conectividade do equipamento.
  - 2.4. A Contratada deverá responder a pedidos de informação do Contratante relativos à situação de solicitações abertas.
  - 2.5. O Serviço de Manutenção e Suporte remoto buscará menor indisponibilidade possível dos dispositivos assistidos conforme o plano contratado, evitando o repasse do incidente para o Atendimento presencial.
  - 2.6. O Atendimento para Manutenção e Suporte remoto deverá registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e os problemas reportados pelo Contratante, a fim de agilizar a resolução da falha reportada.
  - 2.7. Caso não seja possível solucionar o problema acusado pelo Contratante por meio da Manutenção e Suporte remoto, o técnico deverá encaminhar o chamado para as equipes de Manutenção e Suporte presencial, para atendimento mediante prévio agendamento.
  - 2.8. O técnico remota deverá acompanhar a situação do incidente em Atendimento desde o seu registro até o fechamento do chamado.
- 3) MANUTENÇÃO E SUPORTE PRESENCIAL/ON SITE:** Atendimento técnico realizado de forma presencial a fim de buscar a solução de problemas que não tenham sido resolvidos na Manutenção e Suporte remoto, seja por inviabilidade relacionada à natureza do chamado ou ainda por tentativa frustrada.
- 3.1. A Manutenção e Suporte presencial será agendada mediante encaminhamento por meio da Central de Atendimento, que, conforme o registro do problema, encaminhará o técnico adequado à realização do Serviço, dentro do escopo deste Contrato.
  - 3.2. O técnico presencial poderá realizar atividades de instalação, desinstalação, configuração, troca de senhas (as quais deverão em momento imediatamente posterior ser modificadas pelo Contratante, sem que a Contratada tenha conhecimento da nova senha).

- 4) CONDIÇÕES COMERCIAIS:** O Contratante deverá pagar à Contratada o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Extrato de Contratação e demais regras nos Termos Gerais.
- 4.1. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Contratada.
- 4.2. 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.
- 4.3. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Contratada imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 4.4. O Contratante autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- 5) VIGÊNCIA:** A relação jurídica entre as Partes vigorará pelo prazo previsto no Extrato de Contratação. Caso o Extrato de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado. Em caso de contratação de ofertas combinadas ("combo"), a vigência será comum para todos os Serviços integrantes do conjunto, valendo a mesma regra para o caso de renovação da contratação combinada.
- 6) RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:
- 6.1. Inadimplemento do preço;
- 6.2. Mediante comunicação do Contratante pelo canal de Atendimento ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de contrato com prazo determinado;
- 6.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Contratante;
- 6.4. Pela Contratada em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Contratada ou quaisquer ressarcimentos ao Contratante;
- 6.5. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços, sem incidência de ônus à Contratada ou quaisquer ressarcimentos ao Contratante.
- 6.6. De comum acordo, observadas as penalidades no Contrato firmado com prazo determinado;
- 6.7. Pela Contratada na hipótese de descumprimento pelo Contratante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à fruição do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Contratada;
- 6.8. Em caso de descontinuidade do Serviço contratado, facultando ao Contratante a migração para outro Serviço da sua escolha.

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

Serafina Corrêa, 23 de março de 2021.



Net11 Tecnologia Ltda



**Protocolo nº 21756, de 10/05/2024. Documento digitalizado.**  
**Registro Integral nº 15256, livro -149, folha 130 f de Títulos e Documentos.**

Registro TD S/valor (Integral): R\$ 73,70 (0360.04.0700005.09373 = R\$ 4,90)

Digitalização: R\$ 12,60 (0360.03.1900001.00257 = R\$ 4,00)

Processamento eletrônico: R\$ 6,60 (0360.01.1000002.20169 = R\$ 2,00)

Total: R\$ 92,90 + R\$ 10,90 = R\$ 103,80

Marau, sexta-feira, 10 de maio de 2024.