

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E SEGURANÇA DIGITAL

CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.952.192/0001-61, sediada na Rua Senador José Ferreira de Souza, nº 1916, Candelária, Natal-RN, CEP: 59064-520, doravante denominada de **Alares (CONTRATADA)**, estabelece pelo presente instrumento as Condições Gerais de Contratação de **SERVIÇO DE SUPORTE E SEGURANÇA DIGITAL**, que será regido pela legislação aplicável e, pelas seguintes cláusulas e condições, ao usuário, pessoa jurídica (**CONTRATANTE**) qualificada no Termo de Adesão, que é parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto do presente contrato é a prestação de Serviço de Suporte e Segurança Digital, conforme detalhado no Anexo Técnico do Termo de Adesão, pela CONTRATADA, diretamente ou por intermédio de empresa parceira, ao CONTRATANTE.

1.2 O(s) serviço(s) poderá(ão) ser prestado(s) em todo o território nacional, nos Estados e regiões em que a Empresa atua pela Matriz ou por qualquer uma de suas filiais, seja de forma direta ou por intermédio de empresa parceira da CONTRATADA.

1.3 A contratação do(s) serviço(s) descriminado(s) neste instrumento se dará por meio do aceite das cláusulas e condições deste e pela assinatura do Termo de Adesão pelo CONTRATANTE.

1.4 Faz parte integrante deste Contrato os seguintes anexos:

a) Anexo I – Termo de Adesão

CLÁUSULA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

2.1 A assinatura deste Contrato possibilita a CONTRATANTE a solicitação de qualquer um dos serviços de Suporte e Segurança Digital, fornecidos pela CONTRATADA, dentro do mesmo instrumento contratual, através de assinatura do Termo de Adesão.

2.2 Os serviços contratados, será(ão) prestado(s) pela CONTRATADA, diretamente ou por intermédio de empresa parceira, em regime ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, inclusive feriados, independentemente de utilização pelo CONTRATANTE.

2.3 Quando da assinatura deste instrumento, deverá a parte CONTRATANTE apresentar cópia dos documentos que atestam os dados consignados, incluindo-se cópias do CNPJ, do Contrato social da empresa, comprovante do endereço atual da empresa, a indicação do representante legal e os documentos de RG e CPF desse último, que deverão ser analisados pela CONTRATADA.

2.4 Ultimada a formalização deste Contrato este passa(m) a obrigar, em todos os seus termos a parte CONTRATANTE, as suas controladoras e controladas, sócios e administradores.

2.5 A CONTRATADA poderá ceder total ou parcialmente as obrigações derivadas do Contrato a uma de suas subsidiárias ou sociedades controladas ou controladoras ou relacionadas, parceiros nacionais e/ou internacionais e/ou alianças técnico-operacionais e/ou comerciais notificando tal cessão à CONTRATANTE, por escrito, com antecedência previa de pelo menos 10 (dez) dias úteis.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 A CONTRATADA se obriga a prestar serviços a CONTRATANTE de acordo com o escopo descrito no Anexo I (Termo de Adesão) deste Contrato, seja diretamente ou por intermédio de empresa parceira. A CONTRATADA garante que os técnicos que realizam os atendimentos nunca poderão acessar ao equipamento informático da CONTRATANTE em circunstâncias diferentes das descritas neste Contrato e Anexos.

3.2 Para a prestação dos serviços será disponibilizada equipe técnica qualificada.

3.3 A CONTRATADA se obriga a prestar serviços de Suporte e Segurança Digital, descritos no Anexo I (Termo de Adesão) a CONTRATANTE, a que se refere o presente Contrato, sob os padrões de qualidade de mercado.

3.4 A CONTRATADA compromete-se a exigir e envidar seus melhores esforços para que sejam cumpridas pelas empresas com as quais possa contratar ou subcontratar, o estrito cumprimento da legislação em vigor, nos mesmos termos por ela assumidos com o CONTRATANTE no presente Contrato.

3.5 A CONTRATADA é a única responsável contratual perante o CONTRATANTE, no que se refere a eventual violação das disposições das cláusulas anteriores por parte de contratadas ou subcontratadas, exceto se estas atuarem a pedido de qualquer outro que não a própria CONTRATADA.

3.6 A CONTRATADA é obrigada a responder ao CONTRATANTE por qualquer reclamação, solicitação, demanda ou processo que seja formulado contra o CONTRATANTE que tenha decisão transitada em julgado e com sua origem nas atividades que no desenvolvimento deste Contrato são realizadas pela CONTRATADA.

3.7 A CONTRATADA se compromete a manter total confidencialidade das informações que lhe forem confiadas em razão deste Contrato ou às quais ele tenha acesso no desenvolvimento do mesmo.

3.8 A CONTRATADA se compromete a assegurar que o objeto de trabalho deste Contrato seja consistente com as regras, políticas e procedimentos em vigor emitidos pelas entidades reguladoras de vigilância e controle das leis brasileiras.

3.9 A CONTRATADA cumprirá com todas as obrigações decorrentes da natureza deste Contrato e da lei.

3.10 A CONTRATADA, diretamente ou por intermédio de empresa parceira, se obriga a ter todas as licenças e autorizações legais, necessárias de acordo com a legislação brasileira, para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

3.11 A CONTRATADA não será responsável por danos incorridos pela CONTRATANTE no caso da referida ter feito uso indevido dos sistemas.

3.12 A CONTRATADA não assumirá qualquer responsabilidade pela não execução ou atraso na execução de qualquer uma das obrigações previstas no presente Contrato se tal falta de execução ou atraso resultar de ato de terceiro que não seja culpa da CONTRATADA e/ou um caso de força maior ou caso fortuito admitido como tal pela jurisprudência, e em particular; falha na transmissão de pacotes IP, situações de conflito armado, estado de sítio, perturbação da ordem pública, greve nos transportes, corte de energia, ou qualquer outra medida excepcional adotada por autoridades administrativas ou governamentais. Desde que as situações indicadas afetem diretamente a prestação dos serviços da CONTRATADA, caso contrário, não se aplicarão como isenções de responsabilidade, pela sua mera ocorrência no território nacional ou internacional.

3.13 A CONTRATADA não é responsável pela perda de informações ou danos aos sistemas informáticos da CONTRATANTE como resultado de ações em equipamentos que anteriormente apresentavam problemas e não pela atividade da CONTRATADA, como aqueles equipamentos que contêm ou estão infectados por vírus, códigos maliciosos: cavalos de tróia, worms, spyware, programas peer-to-peer, ou qualquer outro programa, aplicativo, software ou hardware que esteja instalado, com ou sem conhecimento do mesmo, no dispositivo informático da CONTRATADA e que se comporte maliciosamente.

CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 A CONTRATANTE se obriga a pagar à CONTRATADA a fatura ou faturas emitidas pelos serviços prestados de forma tempestiva, nos valores e condições estabelecidos neste Contrato e em seu Anexo I (Termo de Adesão), sob pena de suspensão ou rescisão contratual.

4.2 A CONTRATANTE se obriga a fornecer à CONTRATADA as informações necessárias, conforme o caso, para poder desempenhar adequadamente o desenvolvimento dos serviços contratados.

4.3 A CONTRATANTE se compromete a colaborar com a CONTRATADA para facilitar a execução dos serviços objeto deste Contrato.

4.4 A CONTRATANTE se compromete a facilitar o acesso da CONTRATADA às informações necessárias ao bom desenvolvimento dos serviços contratados.

4.5 A CONTRATANTE deverá autorizar previamente a CONTRATADA a alterar as versões do software utilizado para a prestação dos serviços, sempre que o considere necessário, seja por meios manuais, seja por meios automáticos.

4.6 Cabe à CONTRATANTE implementar e manter as medidas de segurança adequadas em seus dispositivos, como softwares antivirus originais e atualizações regulares, sendo o uso da conexão de internet de sua exclusiva responsabilidade.

CLÁUSULA QUINTA - DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, por meio de e-mail, as credenciais de acesso à plataforma online destinada ao cadastro dos usuários que utilizarão os serviços de Suporte e Segurança Digital. As credenciais serão enviadas no prazo de até 5 (cinco) dias após a assinatura do Termo de Adesão.

5.2 A CONTRATANTE será responsável por cadastrar seus usuários na plataforma, fornecendo as informações solicitadas pela CONTRATADA. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar um manual de instruções para o cadastro dos usuários.

5.3 A partir da data de disponibilização das credenciais pela CONTRATADA, os serviços de Suporte e Segurança Digital serão considerados ativados e a CONTRATADA iniciará a prestação dos serviços conforme as condições estabelecidas neste contrato.

5.4 A CONTRATADA se responsabilizará por manter a plataforma online em funcionamento e garantir a segurança das informações cadastradas.

5.5 A CONTRATANTE se responsabilizará por fornecer informações corretas e atualizadas sobre seus usuários e por garantir que os mesmos utilizem a plataforma de acordo com as instruções da CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1 Pela prestação do(s) serviço(s), a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, mensalmente, os valores determinados no Termo de Adesão, estando incluso no boleto de cobrança o(s) valor(es) dos tributos incidentes, de acordo com o estabelecido nas legislações tributárias federal, estadual e municipal.

6.2 Na hipótese da criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, e ainda se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados ou diminuídos os ônus da CONTRATADA, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações.

6.3 No documento de cobrança será identificado o período de referência do faturamento. Juntamente com o documento de cobrança será enviada nota fiscal eletrônica de provimento do serviço, de acordo com a solução contratada.

6.4 Juntamente com a(s) nota(s) fiscal(is) serão encaminhados, preferencialmente para os correios eletrônicos dos responsáveis pelo Financeiro da empresa indicados no Termo de Adesão, o(s) boleto(s) de cobrança.

6.5 Vez que fica definida a data do vencimento mensal da cobrança, o não recebimento do boleto pelo correio, correio eletrônico ou qualquer outro meio, seja por extravio, perda ou qualquer outro motivo, não servirá como justificativa para o não pagamento pelo(s) serviço(s) contratado(s), sendo obrigação da CONTRATANTE solicitar a segunda via do documento junto a CONTRATADA.

6.6 A não utilização de serviço, após a ativação do mesmo, por discricionariedade do CONTRATANTE, não servirá como justificativa para o não pagamento pelo(s) serviço(s) contratado(s), sujeitando o CONTRATANTE as penalidades cabíveis pela inadimplência.

6.7 O valor a ser pago, pelo(s) serviço(s) prestado(s) durante o mês de ativação ou desativação dos mesmos, será calculado pro rata ao número de dias referente ao mês em que o(s) serviço(s) estiver(em) em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.

6.8 O início do faturamento do(s) Serviço(s) corresponderá à data de ativação comercial dos

mesmos pela CONTRATADA, inclusive nos casos de arbitramento da data de ativação.

6.9 Será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento de seu endereço fiscal para faturamento do(s) serviço(s), sendo a Fatura enviada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE para os 2 (dois) representantes do departamento financeiro designados no Termo de Adesão.

CLÁUSULA SÉTIMA - CONTESTAÇÃO DAS FATURAS

7.1 O CONTRATANTE tem o direito de questionar os débitos lançados pela CONTRATADA, até 3 (três) meses, a partir da data de recebimento da respectiva Fatura.

7.2. Para a contestação dos valores apresentados nas Faturas emitidas pela CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá formalizar sua contestação, através dos contatos informados no Termo de Adesão.

7.3 A contestação de débitos suspende exclusivamente a cobrança do valor contestado, sendo devido o pagamento do(s) valor(es) não contestado(s) até a data de vencimento da fatura.

Caso a contestação do CONTRATANTE seja posterior à data de vencimento da respectiva Fatura, e não havendo sido efetuado o pagamento da quantia incontroversa, esses valores serão acrescidos dos encargos previstos no item 8.1 deste contrato.

7.4 A solicitação será protocolada pela CONTRATADA que fornecerá o número do protocolo de atendimento ao CONTRATANTE.

7.5 A CONTRATADA analisará a procedência da contestação, comunicando à CONTRATANTE até o fechamento da próxima fatura o resultado da contestação.

7.6 O resultado da contestação será encaminhado ao CONTRATANTE, por escrito, quando solicitado por este.

7.7 Sendo considerada procedente a contestação, a CONTRATADA devolverá ao CONTRATANTE por meio de crédito no documento de cobrança seguinte a quantia indevida.

7.8 Caso a contestação seja considerada improcedente pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá imediatamente quitar o valor faturado pela CONTRATADA, acrescidos os encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

7.9 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos para a suspensão parcial e total do(s) serviço(s), enquanto não houver o pagamento do valor incontroverso.

CLÁUSULA OITAVA - DO ATRASO NO PAGAMENTO

8.1 O não pagamento da Fatura até a data do seu vencimento sujeitará a CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso, à aplicação das seguintes penalidades e encargos:

(a) 2% (dois por cento) de multa sobre o débito original;
(b) juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês sobre o débito original, calculados pro rata die até a efetiva liquidação do débito total;
(c) Os serviços contratados nos termos deste Contrato serão bloqueados após 30 (trinta) dias de inadimplência, ficando seu restabelecimento condicionado ao pagamento do(s) valore(s) em atraso, acrescido(s) da multa e juros e cancelados após, no máximo, 90 (noventa) dias de inadimplência pela CONTRATANTE, permanecendo devidos os valores não pagos e em atraso à CONTRATADA.

(d) suspensão parcial do(s) serviço(s), em caso de inadimplência da CONTRATANTE e não contestação parcial ou total da fatura. O restabelecimento do(s) serviço(s), em até 24 (vinte e quatro) horas, ficará condicionado à confirmação do pagamento do valor incontroverso, se houver, da Fatura em atraso, com acréscimo dos encargos moratórios e penalidades estabelecidas nesta Cláusula; e

(e) suspensão total do(s) serviço(s) com a consequente rescisão do presente Contrato.

8.2 A CONTRATANTE arcará com todas as despesas decorrentes da cobrança administrativa e/ou judicial das mensalidades inadimplentes, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos cabíveis na forma da lei.

CLÁUSULA NONA - REAJUSTE DE PREÇOS

9.1 O valor dos SERVIÇOS será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente a cada período de 12 (meses), com base na variação de um dos seguintes índices de Mercado: Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIP), ou qualquer outro índice oficial que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período, escolhido pela CONTRATADA a seu critério.

CLÁUSULA DÉCIMA - ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1 Canais de Atendimento são disponibilizados ao CONTRATANTE através de chamada telefônica e chat, no portal da solução, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive no(s) fim(ns) de semana e feriado(s).

10.2 Para temas que não sejam relacionados a suporte técnico, a CONTRATANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA através do número 0800 100 7001 por telefone ou Whatsapp, e também através do e-mail: relacionamento.b2b@alaresinternet.com.br.

10.3 Estes canais poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATADA, sem necessidade de prévia comunicação direta para o CONTRATANTE, bastando a sua comunicação através de seu site oficial.

10.4 O CONTRATANTE é exclusivamente responsável pela criação, guarda e manutenção dos logins e senhas de acesso ao portal da solução, sendo excluída qualquer responsabilidade da CONTRATADA por eventual perda, roubo ou uso indevido das credenciais.

10.5 A CONTRATADA poderá fornecer meios de recuperação de acesso ao portal da solução, mas não se responsabiliza por incidentes decorrentes do uso indevido das informações fornecidas ou da falta de atualização dos dados de contato pelo CONTRATANTE.

10.6 Recomenda-se ao CONTRATANTE a utilização de senhas seguras, a alteração periódica e a não divulgação destas a terceiros, sendo o CONTRATANTE o único responsável por eventuais acessos não autorizados decorrentes do descumprimento dessas orientações.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - VIGÊNCIA

11.1 O prazo de vigência deste contrato será estabelecido entre as partes e consignado no Termo de Adesão.

11.2 A vigência contratual poderá ser renovada automaticamente por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, salvo comunicação da CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do prazo de vigência.

11.3 Na hipótese de contratação adicional, a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data de assinatura do respectivo Termo de Adesão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

12.1 Qualquer dos serviços contratados poderá ser cancelado unilateralmente e sem qualquer ônus à CONTRATANTE, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias, através de solicitação por qualquer canal da Central de Atendimento da CONTRATADA, após encerramento do período de fidelização formalizado no Termo de Adesão.

12.2 A CONTRATADA poderá rescindir unilateralmente o contrato pela utilização indevida dos serviços e pela perda de viabilidade técnica para a prestação dos mesmos.

12.3 Ainda configura motivo para rescisão unilateral pela CONTRATADA, os casos em que, decorrido o prazo inicial de contratação estipulado no Termo de Adesão, as Partes não cheguem a um acordo sobre novas condições comerciais para que o equilíbrio econômico-financeiro da contratação seja mantido.

12.4 Caso o CONTRATANTE tenha optado pela fidelização ao(s) serviço(s) da CONTRATADA

para o recebimento de vantagem oferecida pela CONTRATADA, poderá cancelar o serviço contratado mediante pagamento de multa rescisória nos termos da Condição Comercial Especial constante no Anexo I – Termo de Adesão.

12.5 O presente Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento por:

- (a) declaração judicial de insolvência, falência, ou liquidação judicial de qualquer das Partes;
- (b) do inadimplemento por parte da CONTRATANTE, especialmente no que se refere ao pagamento, no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data do vencimento;
- (c) rescisão promovida pela CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento do(s) serviço(s) por esta à CONTRATANTE, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pelas ações daquele;
- (d) rescisão promovida por qualquer das Partes no caso de descumprimento deste Contrato, desde que a Parte adimplente notifique a Parte inadimplente, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e ressalvado o direito de resposta da parte inadimplente e o direito de resolução do problema no prazo de 30 (trinta) dias, ou em outro prazo a ser acordado pelas Partes, contados da data do recebimento da notificação correlata.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - RESPONSABILIDADES

13.1 A responsabilidade relativa a este Contrato da CONTRATADA limitar-se-á aos danos diretos, devidamente comprovados, excluindo-se danos indiretos ou incidentais e/ou insucessos comerciais, bem como lucros cessantes, causados à CONTRATANTE, desde que devidamente comprovados por esta e sendo esta responsabilidade limitada ao valor total do presente Contrato.

13.2 A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros não vinculados à prestação de serviços, atos de órgãos governamentais ou entes regulatórios que impeçam ou adiem o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA com a CONTRATANTE.

13.3 A CONTRATANTE assume a responsabilidade resultante de negativa de acesso à CONTRATADA às instalações ou equipamentos daquela. Assume ainda a responsabilidade derivada de alteração não autorizada, pela CONTRATADA, de configurações ou equipamentos que acarretem na perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos, ou informações pessoais.

13.4 A CONTRATANTE possui a obrigação de utilizar o(s) serviço(s) contratados dentro dos parâmetros legais, não incorrendo à CONTRATADA na obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar a segurança ou o conteúdo recebido ou veiculado pelo CONTRATANTE, sendo, nesse caso, de inteira responsabilidade da CONTRATANTE a veiculação de conteúdo ilegal.

13.5 A responsabilidade pelo extravio de informações sigilosas da CONTRATANTE e/ou terceiros decorrentes de operações de compra e venda por meio virtual que impliquem em transferência de dados pessoais e bancários será da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - CONFIDENCIALIDADE

14.1 As Partes declaram ter ciência de que Todas as informações relacionadas a este Contrato e seus anexos, com a finalidade específica de atender à(s) necessidade(s) da CONTRATANTE, reveladas de forma escrita ou oral, por uma Parte ("Parte Reveladora") à outra ("Parte Receptora"), no Brasil ou no exterior, serão consideradas Informações Confidenciais e constituem um direito de propriedade da Parte Reveladora, devendo ser protegidas por ambas as Partes, sendo-lhe vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

14.2 Todas as obrigações de confidencialidade previstas neste Contrato terão validade durante a vigência deste instrumento e/ou no mínimo em um período de 5 (cinco) anos do recebimento de cada Informação Confidencial devendo a Parte Receptora:

14.2.1 Usar tais informações apenas com a finalidade específica de desenvolver a(s) atividade(s)

contratada(s), sendo vedada a reprodução de programas e informações técnicas a que a parte tiver acesso em razão da utilização de qualquer dos serviços providos pela CONTRATADA;

14.2.2 Manter as Informações Confidenciais e revelá-las apenas aos empregados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas para fins de execução ou manutenção do presente Contrato;

14.2.3 Proteger tais informações, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para a proteção de suas próprias informações confidenciais, obrigando-se, por si e seus funcionários e eventuais terceiros que estejam sob a sua responsabilidade.

14.3 Nenhuma das Partes poderá, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, utilizar o nome, marca ou logotipo da outra Parte, para efeitos de publicidade, comércio ou outro propósito, seja ele qual for.

14.4 A obrigação de sigilo não se aplica na hipótese em que tal divulgação:

- seja necessária para implementar e fazer cumprir os termos e condições deste contrato;
- seja solicitada por autoridade investida de poderes para tal finalidade; ou
- se tal divulgação for exigida em virtude de lei, requisição policial ou decisão judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1 A declaração de invalidade, ilegalidade ou e inexequibilidade de qualquer cláusula deste instrumento contratual ou seus anexos, não afetará a validade, legalidade ou exequibilidade das demais cláusulas deste.

15.2 Este Contrato não cria entre as Partes qualquer relação de sociedade, associação, parceria ou vínculo empregatício, devendo qualquer das partes isentar a outra de qualquer responsabilidade nas ações que versem sobre estas matérias.

15.3 O não exercício pelas Partes de qualquer dos direitos que lhe assegurem este Contrato e a lei serão havidos como mera liberalidade de tal Parte e não implicarão em renúncia de direito ou novação ou alteração das cláusulas do presente Contrato, salvo documento por escrito que assim o manifeste.

15.4 Qualquer alteração nas normas vigentes posteriores a este instrumento será consideradas como se escrita estivessem e como parte integrante deste Contrato.

15.5 Na ocorrência de divergência de interpretação, a ordem de prevalência é, exceto quanto ao aspecto técnico dos serviços prestados: em primeiro lugar o Contrato, em segundo lugar o Termo de Adesão – Anexo I. No tocante aos aspectos técnicos dos serviços contratados há prevalência do Anexo Técnico do Termo de Adesão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO

16.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais relacionados ao tratamento dos dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), por meio das seguintes garantias mínimas:

16.2. Tratamento de dados pessoais envolvidos no presente contrato, quando houver, ocorrerá de acordo com o previsto nos art. 7º e 11 da LGPD.

16.3. Os dados pessoais serão coletados somente mediante consentimento dos titulares e só poderão ser utilizados na execução específica da atividade fim do CONTRATANTE, não podendo, sob hipótese nenhuma, serem compartilhados para outros fins.

16.4. Os sistemas utilizados para tabulação desses dados pessoais seguem um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a área de Tecnologia da Informação.

16.5. Os dados coletados serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações nas aplicações de acesso e adequado controle, com a transparente identificação do perfil dos credenciados, a fim de assegurar a rastreabilidade, a qualquer momento, vedado compartilhamento desses dados com terceiros, salvo por força de determinação legal ou judicial.

16.6. Após a vigência do presente Contrato, os dados pessoais coletados, originais e cópias,

físicas ou digitais, serão eliminados pela CONTRATADA em, no máximo, 30 (trinta) dias, salvo determinação contrária por observância à LGPD ou devolvidos a CONTRATANTE.

16.7. No caso de vazamento de dados, a CONTRATADA deverá obedecer aos prazos de comunicação sobre o incidente, definidos pela Lei nº 13.709/2018 ou pela ANPD.

16.8. As partes assumem, entre si, dever de cooperação no que diz respeito ao cumprimento da LGPD e demais disposições legais inerentes à proteção de dados.

16.9. Aos dados pessoais aplicam-se as obrigações de confidencialidade e sigilo previstas no presente instrumento.

16.10. As Partes se obrigam, sob as penas previstas neste Contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, contra a lavagem de dinheiro e, ainda, o FCPA - Foreign Corrupt Practices Act, o UK Bribery Act e o Canada's Corruption of Foreign Public Officials Act (em conjunto "Leis Anticorrupção").

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - CANAL DE DENÚNCIAS

17.1 A CONTRATANTE declara tomar, neste ato, conhecimento do Canal de Denúncias da CONTRATADA, a saber, www.canaldeetica.com.br/alares, e compromete-se a submeter ali todo e qualquer tentativa e/ou prática a que for submetido, tomar conhecimento, ou contra qual for investido que enquadre-se nas condutas descritas na Lei nº 12.846/2013 e/ou violem as normativas internas da CONTRATADA, em especial, mas não se limitando, ao Código de Ética e Conduta, à Política de Anticorrupção e/ou legislações vigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - ASSINATURA ELETRÔNICA

18.1 Os signatários declaram sua expressa concordância com a assinatura eletrônica deste Contrato, sem qualquer limitação de validade e/ou de exequibilidade deste documento, reconhecendo desde já como válidas as referidas assinaturas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO

19.1 Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato, fica eleito o foro do local da prestação do serviço, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Natal/RN, 16 de maio de 2025.

anderson.oliveira@alaresinternet.com.br

 Assinado
ANDERSON DE OLIVEIRA
SILVA
01759042781
D4Sign

 ICP-Brasil

paloma.mansano@alaresinternet.com.br

 Assinado
PALOMA MANSANO
TEIXEIRA VELLASCO
29923460800
D4Sign

 ICP-Brasil



Cód: 5fe71cc7

TERMO DE ADESÃO AO CONTRATO Nº [X] SUPORTE E SEGURANÇA DIGITAL

CONTRATADA

CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, CNPJ n.º 02.952.192/0001-61

A CONTRATANTE, abaixo qualificada, através de seu(s) representante(s) legal(is) infra-assinado(s), declara neste ato, para os devidos fins de direito, ter pleno conhecimento de que o presente documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviço de Dados, e respectivos ANEXOS, em conjunto denominado CONTRATO, que encontram-se devidamente registrados sob o nº [X] no [Xº] Ofício do Registro de Títulos e Documentos, localizado na Cidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, ao qual neste ato recebe cópia, e cujo inteiro teor está disponível também através do site empresas.alaresinternet.com.br, garantindo desta forma ser de seu conhecimento e integral responsabilidade o cumprimento de todos os termos e obrigações do referido CONTRATO. Os produtos e/ou serviços escolhidos pela CONTRATANTE constituem o objeto do CONTRATO, estão descritos e especificado(s) no(s) respectivo(s) ANEXO(S).

Dados da Contratante

Razão Social:			
CNPJ:			
Endereço Fiscal:	Número:		
Complemento:	CEP:	Cidade:	UF:

Contatos

Financeiro			
Nome:		Telefone:	
e-mail:		Área:	
Nome:		Telefone:	
e-mail:		Área:	
Técnico			
Nome:		Telefone:	
e-mail:		Área:	
Nome:		Telefone:	
e-mail:		Área:	

1. Da relação dos serviços:

- 1.1. Suporte e Segurança Digital:** Serviço de suporte técnico a sistemas operacionais, aplicativos (navegadores, e-mail, videoconferencia, mensagens instantâneas, etc) e antivirus, além da configuração de periféricos (impressoras, teclados, webcams, etc), mais comumente utilizados no ambiente da empresa/usuário, nas versões suportadas pelos fabricantes destes. A modalidade escolhida pelo CONTRATANTE consta no documento, maiores detalhes no Anexo Técnico do presente Termo de Adesão.

1.2. Descrição dos pacotes:

Serviços	Suprimento e Segurança Básica	Suprimento e Segurança Intermediária	Suprimento e Segurança Avançada
Suprimento	Escopo do Serviço		
Pronto para usar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Suprimento tecnológico integral	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Otimização do dispositivos e conectividade	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Suprimento de recuperação de backup	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Suprimento do Google Workspace	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Suprimento do Microsoft 365	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Segurança	Escopo do Serviço		
Relatório de presença na Internet	1 relatório / Ano / Empresa	1 relatório / Ano / Empresa	1 relatório / Ano / Empresa
Antivírus	3 Dispositivos / Funcionário	3 Dispositivos / Funcionário	-
Antivírus Profissional	-	-	1 Dispositivo / Funcionário
Questionário de segurança	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Análise de vulnerabilidade de IP	-	Ilimitado	Ilimitado
Análise de vulnerabilidade de rede	-	Ilimitado	Ilimitado
Acesso remoto seguro	-	1 conexão / Funcionário	1 conexão / Funcionário
Proteção de identidade digital: E-Mail	-	1 E-Mail / Funcionário	1 E-Mail / Funcionário
Resposta e Recuperação em caso de Incidentes	-	Após evento de segurança	Após evento de segurança
Relatório de violações de segurança	-	Após evento de segurança	Após evento de segurança

1.3. Modalidade contratada:

Suprimento e Segurança Básica			
Quantidade	Até 5 funcionários	Até 10 funcionários	Até 50 funcionários
Plano escolhido			

Suprimento e Segurança Intermediária			
Quantidade	Até 5 funcionários	Até 10 funcionários	Até 50 funcionários
Plano escolhido			

Suprimento e Segurança Avançada			
Quantidade	Até 5 funcionários	Até 10 funcionários	Até 50 funcionários
Plano escolhido			

Endereço completo	Valor mensal sem fidelidade	Benefício mensal concedido	Valor mensal com fidelidade
	R\$	R\$	R\$
TOTAL	R\$	R\$	R\$

1.4. Características de atendimento

- Suporte técnico especializado para suporte a solução contratada;
- Atendimento remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Atendimento de suporte técnico exclusivo em até 3 horas;
- Executivo de contas para atendimento e gestão de contratos.

2. Do preço

- 2.1. Os respectivos preços serão automaticamente reajustados, anualmente, a partir da data da assinatura deste Termo, conforme cláusula 9.1 do Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Segurança Digital.
- 2.2. No caso de renovação contratual, os preços previstos no item 1.3. serão aplicados em até 60 (sessenta) dias úteis após a data base do contrato. Durante o período aqui mencionado e enquanto os novos preços não forem praticados, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA o valor cobrado anteriormente a presente renovação contratual. Nos casos de alteração de modalidade de pacote, os novos preços somente serão alterados quando o serviço for concluído.

3. Vigência: [] meses, contados da data de assinatura do presente termo.

- 3.1. O CONTRATANTE fica, desde já, ciente que, ao aderir ao presente contrato, deverá contratar e permanecer, necessariamente, com o serviço ativo junto a Alares pelo período de vigência acordado, durante o período de fidelidade.
- 3.2. As PARTES acordam que a rescisão de forma antecipada do presente instrumento por iniciativa da CONTRATANTE, implicará no pagamento à Alares de multa rescisória proporcional a soma do benefício concedido nos meses restantes de fidelização, calculados com base na seguinte fórmula: $Vt = (Bmc * (Y - Tc))$, Onde: Vt = valor devido em caso de cancelamento antecipado; Bmc = Benefício mensal concedido; Y = tempo de contrato; Tc = Tempo decorrido entre a contratação e o cancelamento).

4. Atendimento ao Cliente

- 4.1. Canais de Atendimento de Suporte são disponibilizados ao CONTRATANTE através de chamada telefônica e chat, no portal da solução, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive nos finais de semana e feriados.
- 4.2. Para temas que não sejam relacionados a suporte técnico, a CONTRATANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA através do número 0800 100 7001 por telefone ou Whatsapp, e também através do e-mail: relacionamento.b2b@alaresinternet.com.br.

5. Condições Gerais

- 5.1. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, por meio de e-mail, as credenciais de acesso à plataforma online destinada ao cadastro dos usuários que utilizarão os serviços de Suporte e Segurança Digital. As credenciais serão enviadas no prazo de até 5 (cinco) dias após a assinatura do Termo de Adesão.
- 5.2. O pagamento da primeira fatura não contestada caracteriza a adesão ao serviço, bem com

a aceitação aos novos termos em caso de alterações das condições no curso da contratação.

- 5.3. A CONTRATANTE declara que os dados constantes acima são verdadeiros e corretos, obrigando-se a informar quaisquer alterações.
- 5.4. Alterações na quantidade de usuários e serviços opcionais poderão alterar os valores acordados.
- 5.5. A CONTRATANTE tem conhecimento da proibição da comercialização dos serviços de telecomunicações e os acessórios necessários a sua fruição que pertençam a Alares, sob a pena de indenizar a CONTRATADA, e de incorrer nas sanções previstas na legislação e regulamentação vigente, inclusive o disposto nos artigos 183 e 184 da lei nº 9472/97, se caracterizada a prática clandestina, ilícito ou crime.
- 5.6. A CONTRATANTE declara que tem ciência e concorda com as condições estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviço de Suporte e Segurança Digital devidamente registrado sob o nº [X] no [Xº] Ofício do Registro de Títulos e Documentos, localizado na Cidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, e que recebeu uma via de cada contrato na data de adesão.
- 5.7. A CONTRATANTE se compromete em fornecer à CONTRATADA, quando solicitado, todas as informações técnicas necessárias para ativação dos serviços contratados, incluindo:
 - 5.7.1. CONTATO TÉCNICO: Nome, telefone e e-mail do contato técnico, responsável pelo recebimento dos e-mails de ativação da solução;
 - 5.8. A configuração dos usuários e operação do portal da solução não estão incluídos no serviço contratado.
 - 5.9. A CONTRATANTE se compromete a facilitar o acesso da CONTRATADA às informações necessárias ao bom desenvolvimento dos serviços contratados.

6. Canal de Denúncias

- 6.1. A CONTRATANTE declara tomar, neste ato, conhecimento do Canal de Denúncias da CONTRATADA, a saber, www.canaldeetica.com.br/alares, e compromete-se a submeter ali todo e qualquer tentativa e/ou prática a que for submetido, tomar conhecimento, ou contra qual for investido que enquadre-se nas condutas descritas na Lei nº 12.846/2013 e/ou violem as normativas internas da CONTRATADA, em especial, mas não se limitando, ao Código de Ética e Conduta, à Política de Anticorrupção e/ou legislações vigentes.

7. Assinatura Eletrônica

- 7.1. Os signatários declaram sua expressa concordância com a assinatura eletrônica deste Contrato, sem qualquer limitação de validade e/ou de exequibilidade deste documento, reconhecendo desde já como válidas as referidas assinaturas.

[local e data da assinatura], [], [] de [] de 202[]



PELA CONTRATANTE

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

PELA CONTRATADA

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

TESTEMUNHAS

Nome:
Cargo:

Nome:
Cargo:

Anexo Técnico

1. Escopo dos serviços

1.1. Pronto para usar

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">Instalação e configuração das ferramentas de serviçoSupporte sobre as mesmas <p>Um técnico especializado se encarregará de deixar pronto para uso todas as ferramentas da solução contratadas, a instalação delas será feita de forma remota assumindo o controle do equipamento com previa autorização do usuário.</p> <p>Após instalação das soluções, o técnico proporcionará ao usuário uma breve descrição das vantagens de cada um dos serviços incluídos e instruir sobre as melhores práticas de utilização.</p> <p>No caso da instalação incluir ferramentas relacionadas a segurança e no caso de detecção de alguma vulnerabilidade durante a instalação da ferramenta, tentaremos mitigar a vulnerabilidade com a finalidade de prevenir possíveis ataques.</p>	<ul style="list-style-type: none">Excluem-se as assistências a programas que não façam parte da cobertura dos serviços contratados, e suporte profissional de aplicativos ou plataformas, assim como servidores.

1.2. Otimização de dispositivos e conectividade

Este serviço irá analisar dispositivos com sistemas operacionais Windows, Mac e Android, os seguintes quatro pontos-chave:

- Dispositivos
- Conectividade
- Roteador
- Teste de velocidade

Em cada um desses pontos, serão examinadas as características críticas que afetam a velocidade de conexão.

1.3. Suporte tecnológico integral

Software

O escopo do serviço de assistência informática é prestado nos sistemas operacionais e aplicativos comumente utilizados no ambiente da empresa/usuário, em todas as versões suportadas pelos fabricantes destes.

A seguir estão os aplicativos e sistemas suportados pelo serviço:
Sistemas operacionais: versões do Microsoft Windows, Mac OSX, Android e iOS suportadas por seus fabricantes.

- Programas do Office: Microsoft Office, Microsoft Office para MAC, iWorks, Open Office, LibreOffice.
- Navegadores e e-mail: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Chrome, Outlook, Hotmail, Gmail,

Office 365, Workspace, Safari, Thunderbird e Mac OS Mail.

- Programas multimédia: Adobe Acrobat, Windows Media Player, Real Player, iTunes, iLife, VLC Media Player, QuickTime, VLC Player e os principais codecs do mercado.
- Compressores: Winzip, Winrar, StuffIt Expander e Keka
- Antivírus e firewalls: Bitdefender, TrendMicro, Microsoft Security Essentials, Panda, Symantec, McAfee, Kaspersky, Avg, Avast e Mac OS Firewall. Ele também inclui ajuda na instalação, configuração e atualização gratuita de antivírus existentes no mercado.
- Programas de videoconferência e mensagens instantâneas: Zoom, Google Meet, Cisco Webex Meetings, Microsoft Teams, Google Duo, Skype, Hangouts, Teams.

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">• Ajuda na gestão das aplicações suportadas no Centro de Suporte (as indicadas acima).• Instalação e desinstalação de aplicativos originais ou gratuitos suportados.• Atualização de versões e Service Pack para o software suportado, desde que o usuário tenha a licença original ou a atualização seja gratuita.• Configuração de sistemas operacionais e aplicativos originais ou gratuitos suportados.• Assessoria sobre requisitos de hardware e software para aplicativos originais ou gratuitos suportados.• Auxílio na instalação e configuração de certificados eletrônicos.• Assistência à instalação da área de trabalho virtual• Revisão do sistema de backup para backup e recuperação de dados e backups de arquivos: Suporte ao sistema de backup do cliente. Limitado à estação de trabalho, não para servidores.• Criptografia de discos com informações confidenciais para conformidade com o GDPR: a criptografia será executada com a ferramenta BitLocker, desde que o computador do usuário esteja licenciado para o software. No caso de o cliente ter outro software licenciado, o usuário será assistido no processo de criptografia, desde que o software seja de lançamento único. Em qualquer caso, as chaves de criptografia nunca serão armazenadas nos sistemas da CONTRATADA, portanto, nossa equipe não poderá realizar qualquer descriptografia se o usuário esquecer a chave de criptografia.• Assistência a terminais de ponto de venda (PDV): O serviço abrange o suporte remoto ao computador e sua conectividade com a impressora de bilhetes e leitor de código de barras. O cliente deve ter um contrato de manutenção atual do software POS em caso de incidentes com o SW ou sua funcionalidade.• Serviço de suporte para armazenamento de documentação na nuvem (aplicativos gratuitos): Assessoria e configuração do backup nas ferramentas gratuitas existentes no mercado (Dropbox, GDrive, ...), ou na que o cliente já contratou, com licença em vigor.	<ul style="list-style-type: none">• Excluem-se as assistências a softwares que não façam parte da cobertura dos serviços contratados.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Serviço de Gerenciamento de Senhas: Suporte no uso de armazenamento de credenciais do Windows e Navegadores.• Conectividade dentro da rede interna do cliente.• Altere a senha de acesso ao computador.• Verifique as senhas salvas nos navegadores.• Remova senhas específicas e remova todas as senhas dos navegadores | |
|--|--|

O serviço é prestado nos sistemas operacionais e aplicações suportados, sempre sujeito à disponibilidade em função do sistema operacional, propriedade do utilizador e da posse de uma cópia legítima do mesmo, sendo esta entendida como a chave e o meio de instalação válido para o fabricante.

Se for necessário, na opinião do técnico especializado, um controle remoto do equipamento para resolver o incidente, ele informará o cliente e solicitará o consentimento. Antes da aquisição remota, o cliente deve fazer cópias de backup de dados, software ou outros arquivos armazenados nos discos de seu computador ou outra mídia.

Hardware

Todos os serviços de assistência remota descritos abaixo são aplicáveis a estações de trabalho Intel ou AMD com sistema operacional MS Windows e estações de trabalho Apple com sistema operacional MAC OSX com processadores Intel.

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">• Incidentes em estações de trabalho (desktops, laptops e dispositivos móveis)• Configuração de hardware e sistema operacional.• Conexão e configuração de periféricos como impressoras, scanners, teclados, mouses, webcams, digitais ou webcams, monitores, microfones etc.• Uma vez que o software original do dispositivo muitas vezes será necessário para realizar essas atividades, se o usuário não o tiver, os técnicos procurarão e baixarão o software do driver disponível na Internet no PC do usuário sempre que possível.	<ul style="list-style-type: none">• Assistência para equipamentos ou programas fora do escopo de cobertura descrito acima.• Falhas de conectividade, que são de responsabilidade da operadora de internet do cliente.• O software necessário para resolver uma falha, nem a reparação de danos físicos. Caso seja necessário reparar ou fornecer qualquer tipo de software, o orçamento correspondente será feito ao cliente.• Instalação / configuração de software não coberto pelo escopo do serviço ou programas crackeados ou ilegais.• Suporte a programas ou aplicativos desenvolvidos especificamente para uma empresa.• Suporte a programas ou softwares de gerenciamento específicos.• Suporte em Access, Macros, Tabelas Dinâmicas, fórmulas complexas ou sistemas estatísticos em Excel.• Suporte ao servidor.• Treinamento em software e informática em geral.

Estão excluídas as assistências a equipamentos ou programas fora do âmbito de abrangência dos serviços contratados, usos e suporte profissional de aplicativos e plataformas, bem como servidores.

1.3.1. Suporte a recuperação de backup

Em nossa plataforma de serviços o cliente poderá ter acesso ao suporte para a recuperação de

cópia de segurança. Esta opção abrirá uma sessão no chat específica para que o atendimento por um técnico especializado neste tipo de processos.

Através da sessão de chat o técnico analisará a situação e as necessidades para oferecer ao cliente uma solução guiada que resolva seu problema.

Se necessário em algum momento, o técnico de suporte poderá solicitar ao cliente sua autorização para assumir o controle de seu dispositivo e efetuar diretamente as operações necessárias.

Quando algum de seus sistemas de armazenamento de informações sofra dano por qualquer causa e o cliente não possa acessar seus dados armazenados, se não dispor de cópia de segurança, o técnico analisará o dispositivo com danos e se for possível uma recuperação das informações, a efetuará.

Nota: O serviço não inclui os possíveis custos de reparação do dispositivo não correspondentes aos serviços de análise física do dispositivo para a recuperação.

1.3.2. Suporte do Microsoft 365

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">Recuperação de conteúdo de caixas de correio excluídas por engano, desde que o backup esteja acessível e não danificado.Configurações de domínio na criação de contas de e-mail.Criando grupos de segurança.Modificação de permissões de acesso.Suporte no uso da plataforma Microsoft 365.Suporte para a resolução de incidentes de serviço e sua configuração.Suporte para atualizações de software do sistema Microsoft 365.Conselhos sobre o uso dos aplicativos incluídos no pacote do Microsoft 365.	<ul style="list-style-type: none">Excluem-se as assistências a itens que não façam parte da cobertura dos serviços contratados.

1.3.3. Suporte do Google Workspace

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">Recuperação de conteúdo de caixas de correio excluídas por engano, desde que o backup esteja acessível e não danificado.Configurações de domínio na criação de contas de e-mail.Criando grupos de segurança.Modificação de permissões de acesso.Suporte no uso da plataforma Google Workspace.Suporte para a resolução de incidentes de serviço e sua configuração.Suporte para atualizações de software do sistema Google Workspace.Conselhos sobre o uso dos aplicativos incluídos no pacote do Google Workspace.Encaminhamentos para o Google de problemas da plataforma.	<ul style="list-style-type: none">Excluem-se as assistências a itens que não façam parte da cobertura dos serviços contratados.

1.3.4. Antivírus

Uma vez concluída a instalação, será o próprio antivírus que analisará automaticamente e ininterruptamente seus dispositivos em busca de ameaças. Você encontrará um resumo dos resultados dessas análises em nossa plataforma e poderá consultá-los sempre que quiser. Com a solução Bitdefender Total Security, os dispositivos são fornecidos com segurança avançada contra qualquer tipo de ameaça, graças aos seus módulos de segurança:

- **Proteção:** proteção em várias camadas que mantém seus dispositivos protegidos contra todas as ameaças novas e existentes
- **Desempenho:** Reaja instantaneamente a malware sem sacrificar o desempenho do seu dispositivo.
- **Privacidade:** Cuide de suas informações pessoais e sua privacidade na Internet.

Proteção completa contra malware e ameaças digitais em todos os principais sistemas operacionais, Windows, MacOS, iOS e Android. Com módulos adicionais que completam a proteção contra ameaças.

Requisitos do serviço

Windows

- Sistema Operacional: Windows 7 com Service Pack 1, Windows 8.1, Windows 10 e Windows 11
- Memória (RAM): 2 GB
- Espaço livre em disco: 2,5 GB de espaço livre

MacOS

- Sistema operacional: macOS X Yosemite (10.10) ou posterior.
- Espaço livre disponível em disco: 1 GB de espaço livre
- Navegadores suportados: Safari, Firefox, Google Chrome
- Pode instalar o Bitdefender VPN apenas em dispositivos com o macOS Sierra (10.12 ou posterior)

iOS

- Sistema operacional: iOS 12 ou posterior

Android

- Sistema operacional: Android 5.0 ou posterior
- Dispositivos compatíveis com o Google Play Services.

1.3.5. Antivírus Profissional

O antivírus profissional é um sistema de proteção antimalware contra virus, trojans, spyware, adware, keyloggers, rootkits e outros tipos de software malicioso. Esta proteção se efetuará por fases, e os análises que se realizarão são:

- **Análise de assinaturas:** Consiste na primeira camada de proteção e é uma tecnologia que compara todo o conteúdo analisado com uma base de dados de assinaturas para reconhecer perigos potenciais. Este método de análise é efetivo contra ameaças confirmadas que tenham sido descobertas e documentadas.
- **Análise heurística:** É uma tecnologia que atua contra as ameaças de última geração. Esta análise consiste em uma segunda camada de proteção. Os algoritmos heurísticos detectam

o malware em funcionamento e suas características de comportamento, executam os arquivos suspeitos no entorno da proteção virtual para assegurar que as ameaças não executem, e no caso de possível ameaça o programa se encarrega de eliminá-los.

- **Controle de ameaças avançadas:** É um sistema encarregado de enfrentar as ameaças que conseguem iludir as camadas anteriores. Esta camada de segurança monitora continuamente os processos em execução e detecta as condutas suspeitas para mitigá-las.

Este serviço mostra dentro da plataforma informações sobre o estado da proteção.

Com a ativação do serviço se recomenda realizar uma análise completa do dispositivo. Se a análise tiver sido satisfatória e não tenha encontrado ameaças, seu dispositivo aparecerá como protegido. Se ao contrário encontrar alguma anomalia, o usuário poderá ver as ameaças e arquivos que tenham sido bloqueados. Recomendamos a revisão dos arquivos que tenham sido postos em quarentena porque são aqueles que o antivírus catalogou como potencialmente perigosos.

Também é disponibilizada uma visão geral, poderá ver quando foi realizada a última análise, gestionar os dispositivos protegidos ou agregar novos.

Poderá encontrar toda a informação resumida, nossos gráficos também detalham informações mais profundas caso necessite, há uma seção com o histórico de todas as ameaças encontradas com informação detalhada.

1.3.6. Proteção de Identidade Digital (e-mail)

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento de identidade e notificação do usuário. Comunicação proativa de alertas via e-mail.• Notificação especial ao usuário se as credenciais forem detectadas e estiverem à venda na Dark Web.• Redução do risco de cibercriminosos se passarem pelo usuário, fazendo cobranças e compras ilegítimas, publicações em redes sociais ou ações ilícitas sem o seu consentimento.	<ul style="list-style-type: none">• Excluem-se as assistências a itens que não façam parte da cobertura dos serviços contratados.

Segurança na utilização do serviço. O usuário fornece apenas a credencial de acesso, em hipótese alguma a senha.

1.3.7. Relatório de Presença na Internet

Este serviço irá ajudá-lo a conhecer a sua presença na internet, dependendo do âmbito contratado, o usuário terá direito a uma série de relatórios anuais para saber a sua presença na internet em todos os momentos. O relatório pode ser para o próprio usuário, para sua empresa, ou até mesmo para um membro da família.

O usuário deve indicar expressamente a quantidade de dados pessoais que precisa para poder identificá-lo entre todos os resultados encontrados nas pesquisas realizadas durante a prestação do serviço, a fim de determinar irrefutavelmente que as informações ou dados encontrados na rede correspondem ao usuário.

No que diz respeito ao referido serviço, a CONTRATADA compromete-se a garantí-lo, desde que não exija ações extraordinárias perante órgãos administrativos ou judiciais, ou seja considerado de viabilidade duvidosa por razões fundadas fora de seu controle ou legais.

Para solicitar o relatório, o usuário deve acessar através da plataforma de serviços conectados

e preencher um formulário onde deve fornecer a seguinte documentação:

- Cópia do documento de identificação (DNI, NIF, NIE, Passaporte, CI, RG, etc.) do usuário sobre o qual a denúncia deve ser feita.
- Procuração preenchida e assinada.

O documento PDF contendo o relatório de Presença na Internet estará disponível na conta do usuário dentro de um prazo máximo de 5 a 7 dias úteis a partir da data da solicitação de serviço. Todos os documentos PDF solicitados ao longo da prestação do serviço estarão sempre disponíveis para consulta e download na conta do utilizador.

Serviços não inclusos

- A defesa para ações judiciais que são exercidas contra o usuário pelo uso incorreto da cobertura.
- As consequências que podem surgir do fornecimento de dados falsos pelo utilizador.
- As ações legais que o usuário pode tomar ou os custos derivados de seu exercício.
- Qualquer benefício ou serviço diferente dos descritos nesta cobertura.
- Qualquer ação realizada por profissionais não indicados pela Companhia.
- Despesas e custos adicionais resultantes da realização de trabalhos de duração extraordinária ou de tipologia jurídica, que podem ser faturados de forma independente.

1.3.8. Análise de vulnerabilidade de IP

Este serviço irá ajudá-lo a compreender o nível de segurança e possíveis vulnerabilidades do seu ambiente e serviços acessíveis a partir de redes externas.

Será realizada uma revisão de segurança para identificar o nível de segurança da plataforma tecnológica, além dos serviços que podem ser acessados a partir de redes externas, detectando assim vulnerabilidades, riscos e processos afetados existentes.

As principais funcionalidades deste serviço são as seguintes:

- Revisão externa da caixa preta
- Identificação de redes e endereços
- Identificação de:
 - Servidores
 - Protocolos
 - Aplicativos
- Análise de vulnerabilidade

1.3.9. Análise de vulnerabilidade de rede

Uma revisão do status da sua rede será realizada, as vulnerabilidades serão detectadas e classificadas de acordo com sua criticidade usando padrões como o CVSS (Common Vulnerability Score System).

Nossos especialistas técnicos irão ajudá-lo a interpretar o relatório obtido e aconselhá-lo sobre as medidas necessárias para tentar mitigar as vulnerabilidades obtidas, a fim de melhorar a segurança do seu ambiente.

As principais funcionalidades deste serviço são as seguintes:

- Análise de vulnerabilidade de rede
- Classificação das vulnerabilidades detectadas
- Conselhos para a interpretação do relatório
- Assistência de mitigação de vulnerabilidades

1.3.10. Acesso remoto seguro

- SSL: Protocolo de camada de soquetes seguros, para criar uma conexão segura e criptografada com AES256
- Criptografia de ponta a ponta: Comunicações criptografadas ao longo de sua jornada, com o objetivo de prevenir ataques.
- Controle de acesso: Acesso apenas aos dispositivos que tenham sido previamente autorizados para o uso do serviço.
- Dispositivos móveis: Este serviço também pode ser usado em dispositivos móveis. (Android e IOS).
- Configuração inicial: A configuração inicial está incluída para uso adequado.

1.3.11. Relatório de violações de segurança

Com este serviço em caso de incidente de segurança e graças às ferramentas instaladas, incluídas no escopo, no equipamento do cliente poderemos fazer um relatório de como, quando, onde ocorreu a vulnerabilidade e proporemos ações de melhoria e resolução.

O usuário responsável deve solicitar o serviço e autorizar nossa equipe técnica a prepará-lo.

Serviços inclusos	Serviços não inclusos
<ul style="list-style-type: none">• Proteção da cena antes da coleta de provas.• Identificação das provas• Coleta de evidências:• Primeiro, evidências voláteis são coletadas (logs, conteúdo de cache, processos, roteamento, RAM, temporário etc.)• Abaixo estão as evidências das ferramentas instaladas incluídas no escopo do serviço• Documentação das provas obtidas• Análise dos resultados obtidos, tratando-os em contextos globais e coerência das informações para aumentar a confiabilidade• Elaboração de laudo técnico forense com detalhamento detalhado, listando ferramentas utilizadas, criadas, informações obtidas de terceiros, citando fontes• Conclusões com recomendações sobre medidas preventivas e controles adicionais para tentar minimizar os riscos de um novo incidente de segurança.• Reunião com o usuário responsável para explicar o relatório fornecido, o significado dos registros e evidências em relação às informações coletadas e / ou detectadas na análise.	<ul style="list-style-type: none">• A CONTRATADA não fornece provas digitais nem sistematiza a identificação, recolha, aquisição e preservação das mesmas.

O relatório será acessível a partir da plataforma de serviços.

Nossos técnicos manterão a integridade e a cadeia de custódia, preservando os originais e trabalhando com cópias sempre que possível.

O relatório gerado não é juridicamente válido, trata-se de um relatório complementar que não é válido perante a autoridade competente.

Este serviço não tem limites, mas está condicionado pelo fato de que um incidente de segurança se desenvolveu.

2. SLA de atendimento

2.1. Nível de serviço de suporte

Canal de contato	Tempo médio de espera mensal
Telefônico	=< 45 seg
Chat	=< 45 seg

2.2. Nível de serviço da plataforma

Criticidade	Tempo de resolução	
Bloqueio	95%	2 horas
Alta	90%	4 horas
Média	90%	8 horas
Baixa	90%	24 horas
Disponibilidade da plataforma	99,5%	

Problemas de bloqueio

Incidentes que impeçam o acesso ao serviço e, portanto, seu uso. Afeta todos os usuários.

Incidências de alta criticidade

A perda total de disponibilidade da plataforma de serviços, afeta ou uma grande parte dos usuários. Indisponibilidade parcial da plataforma que afeta todos ou a maioria dos usuários. Perda de serviço de uma ferramenta kit em um único usuário.

Incidências de média criticidade

Operação degradada ou perda parcial de disponibilidade da plataforma de serviços, que afeta alguma funcionalidade e/ou parcialmente a cobertura de um sistema, mas normalmente não afeta os usuários.

Deficiências significativas em relação ao funcionamento normal.

Incidências de baixa criticidade

Consultas.

Deficiências de desempenho em comparação com o habitual.

Anexo LGPD

Anexo de Proteção de Dados Pessoais

1. Compromisso Geral de Conformidade

A CONTRATADA se compromete a atuar em conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais em vigor, nomeadamente a Lei 13709/2018, comprometendo-se a celebrar os aditivos contratuais necessários, em caso de alterações ou inovações legislativas.

Sem prejuízo das determinações estabelecidas em suas políticas de governança de dados e de privacidade, a CONTRATADA, ao tratar dados pessoais observará a boa-fé e os seguintes princípios:

- a) Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.
- b) Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- c) Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.
- d) Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- e) Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.
- f) Segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- g) Transparência: garantia de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

2. Propriedade dos Dados

- 2.1. O presente CONTRATO não transfere à CONTRATADA a propriedade ou o controle dos DADOS que lhe forem transmitidos ou de quaisquer elementos dele decorrentes.
- 2.2. Caso a CONTRATADA seja notificada por autoridade pública para o fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar o fato à Contratante antes de fornecê-los.
- 2.3. A CONTRATADA não está autorizada realizar cópias suas ou explorá-los comercialmente, devendo restituí-los no prazo máximo de 30 dias a contar: (i) do recebimento da solicitação formalizada pela CONTRATANTE; ou (ii) da data da dissolução deste CONTRATO.
- 2.4. Caso não seja possível a restituição dos DADOS à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá descartá-los às suas expensas, certificando a CONTRATANTE do cumprimento dessa obrigação. O descarte deverá ser realizado de maneira irreversível, de modo a não permitir a restauração dos DADOS em questão.
- 2.5. Caso a CONTRATANTE, excepcionando a regra estabelecida no item anterior, consentir expressamente com o armazenamento dos DADOS pela CONTRATADA, essa deverá proceder com a anonimização destes, guardando evidências formais disso. Nessa hipótese será a CONTRATADA a única responsável pelo tratamento dos DADOS em questão.

3. Escopo do Tratamento de Dados Pessoais

3.1. A CONTRATADA está autorizada a realizar o tratamento dos DADOS tão somente em consonância com o previsto neste CONTRATO, seus anexos e a legislação aplicável, sem prejuízo do tratamento necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória a que esteja sujeita no Brasil ou para o exercício de direitos em processos judiciais, administrativos e arbitrais.

3.2. A CONTRATADA não poderá tratar os DADOS para outros fins que não aqueles mencionados no item anterior, ainda que submetidos a técnicas de anonimização, pseudonimização ou outras semelhantes.

3.3. A CONTRATADA atenderá às orientações prestadas e às exigências formuladas pela CONTRATANTE relativamente ao tratamento dos DADOS, o que deverá fazer no prazo que lhe for assinalado, apresentando, sempre que lhe for exigida, a evidência respectiva de sua conformidade.

4. Confidencialidade dos Dados Pessoais

4.1. Os DADOS estão sujeitos à obrigação de confidencialidade prevista no CONTRATO ou estabelecida em documento apartado.

4.2. A CONTRATADA submeterá ao dever de confidencialidade referido no item anterior, todos os colaboradores a quem der acesso aos DADOS.

4.3. A CONTRATADA concederá acesso aos DADOS apenas a colaboradores afeitos às tarefas associadas ao cumprimento deste CONTRATO.

5. Boas Práticas de Governança

5.1. A CONTRATADA:

a) Adotará boas práticas de governança em relação ao tratamento dos DADOS, compatíveis com a estrutura, a escala e o volume de suas operações, bem como à sensibilidade dos dados tratados, devendo gerar e guardar evidências disso e fornecendo à Contratante os relatórios respectivos sempre que solicitado;

b) Somente realizará armazenamento de DADOS quando tal se evidenciar necessário, hipótese em que o armazenamento se dará pelo período de tempo definido em lei ou regulamento ou aquele necessário para a execução de suas obrigações. Nesse caso, os dados deverão ser organizados em banco de dados estruturado.

6. Segurança dos Dados

6.1. A CONTRATADA declara que os sistemas que utiliza para realizar o tratamento dos DADOS são estruturados e serão mantidos de forma a atender aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança estabelecidos na legislação vigente, além dos princípios inerentes à privacidade, garantindo sua adequada proteção, assim como a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem dos seus TITULARES.

6.2. A CONTRATADA manterá procedimentos de segurança de DADOS que assegurem a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade e que atendam aos padrões mínimos sugeridos pela CONTRATANTE, previstos em normas técnicas como ISO e ABNT; e definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). O descumprimento do disposto neste item importará em inadimplemento culposo por parte da CONTRATADA, sendo facultado à CONTRATANTE a resolução do CONTRATO.

7. Disposições Finais

7.1 Em tudo que este acordo seja omissivo ou inconclusivo aplicam-se as disposições da Lei 13709/2018.

Contrato de Prestação de Serviço de Suporte e Segurança Digital - CABO com Anexo pdf

Código do documento 84cb0613-3331-4b29-897e-95a8934074c2



Assinaturas

 ANDERSON DE OLIVEIRA SILVA:01759042781
 Certificado Digital

anderson.oliveira@alaresinternet.com.br

Assinou como parte

 PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800
 Certificado Digital

paloma.mansano@alaresinternet.com.br

Assinou como parte

Eventos do documento

16 May 2025, 11:45:47

Documento 84cb0613-3331-4b29-897e-95a8934074c2 **criado** por YVISSON COUTINHO RIBEIRO (63ef87bd-98bc-4f94-acc8-4e992969ed2b). Email:yvisson.ribeiro@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-05-16T11:45:47-03:00

16 May 2025, 11:48:42

Assinaturas **iniciadas** por YVISSON COUTINHO RIBEIRO (63ef87bd-98bc-4f94-acc8-4e992969ed2b). Email: yvisson.ribeiro@alaresinternet.com.br. - DATE_ATOM: 2025-05-16T11:48:42-03:00

19 May 2025, 12:23:28

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - ANDERSON DE OLIVEIRA SILVA:01759042781 **Assinou como parte** Email: anderson.oliveira@alaresinternet.com.br. IP: 177.92.81.126 (mvx-177-92-81-126.mundivox.com porta: 50790). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=ANDERSON DE OLIVEIRA SILVA:01759042781. - DATE_ATOM: 2025-05-19T12:23:28-03:00

21 May 2025, 13:50:47

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800 **Assinou como parte** Email: paloma.mansano@alaresinternet.com.br. IP: 8.242.94.82 (8-242-94-82.static.ciriontechnologies.com.br porta: 22866). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800. - DATE_ATOM: 2025-05-21T13:50:47-03:00

Hash do documento original

(SHA256):8fde9f845f3a4d3ce3b8cc085b5f019ebdea3421c80cf93964e7c86be9a33850
(SHA512):568d46ee31ec801a710e9e10973954637afedaa7fdb399dac060b8fbe7e083d349062624d455c29fefcb3d819a7eb49b9af18d64be6f3d4cefed36586d6e88e

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.

2º OFÍCIO DE NOTAS DE NATAL/RN



REGISTRO ELETRÔNICO: Certifico que foi apresentado este CONTRATO, com 26 página(s), protocolizado em 09/06/2025 sob número 29605 e registrado no "Livro B" de Títulos e Documentos sob o número 235037 em 09/06/2025 neste 2º OFÍCIO DE NOTAS, possui o mesmo valor probante do original para todos os fins de Direito, seja em Juízo ou fora dele, nos termos dos artigos 161 da Lei n. 6.015/73 e 217 da Lei 10.406/02 e foi extraída sob forma de documento eletrônico devendo para validade ser conservada em meio eletrônico, bem como comprovada a autoria e integridade. Certifico ainda, que a assinatura digital constante neste documento eletrônico está em conformidade com os padrões da ICP-Brasil, nos termos da Lei 11.977 de 07 de julho de 2009. [Cartorio R\$: 534,43, FDJ R\$: 187,65, FRMP R\$: 44,65, FCRCPN R\$: 62,55, ISS Lei 610/2017 R\$: 26,72, PGE R\$: 4,08] - Total R\$: 860,08. O referido é verdade, e dou fé. Eu, Mariza Helena de Oliveira Ataíde Pereira, - Tabeliã Pública Interina, que digitei e subscrevi. Natal / RN 9 de Junho de 2025.

Poder Judiciário do RN

Selo Digital de Fiscalização

Normal

RN202500949530073594LQI

Confira em: <https://selodigital.tjrn.jus.br>

Selos Adicionais

RN202500949530073662CTW



Documento assinado digitalmente em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Digital, padrão ICP-Brasil. Validação do atributo de assinatura digital <https://valida.2oficionatal.com.br//documento/5fe71cc7>. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de nº 2200-2, de 24/08/2001, só tendo validade em formato digital. Vedada a sua reprodução.

