

Termos Específicos da Solução

Runrun.it

Última atualização em 19 de agosto de 2026.

Os presentes Termos Específicos da Solução são um contrato que regula o uso e/ou a contratação do Runrun.it, licenciado pela Starian, e eventuais serviços a ele relacionados ou integrados, representando um acordo legal e vinculativo entre a Starian e o Cliente.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Os termos aqui definidos serão aplicáveis a todos os documentos que integram os Termos Específicos da Solução. Os termos aqui não definidos, quando iniciados em letra maiúscula, terão o significado a eles atribuído nos Termos Gerais ao Cliente da Starian.

- a) **"Afiliação"** refere-se à Starian S/A, à Starian Sistemas S/A e suas filiais, sociedades controladas, subsidiárias e coligadas, diretas e indiretas.
- b) **"Cliente"** refere-se à pessoa física ou jurídica que utiliza e/ou contrata as Soluções da Starian, identificada no Termo de Aceite e demais documentos que venham regular esta contratação.
- c) **"Partes"** significa, em conjunto, a Starian e o Cliente, e "Parte" significa qualquer uma delas individualmente.
- d) **"Produto"** significa o software disponibilizado pela Starian ao Cliente como parte das Soluções.
- e) **"Serviço"** ou **"Serviços"** significa quaisquer serviços prestados pela Starian relacionados ao Produto, incluindo, sem limitação, implantação, suporte, treinamento, consultoria ou serviços profissionais.
- f) **"Solução"** ou **"Soluções"** significa, em conjunto, o Produto e os Serviços disponibilizados pela Starian ao Cliente, conforme descritos no Termo de Aceite, nos Termos Específicos da Solução e demais documentos que venham regular esta contratação.
- g) **"Starian"** é a titular das Soluções, entidade licenciante e/ou prestadora de serviços ao Cliente, conforme identificada no Termo de Aceite, que, para fins destes Termos Específicos, é a Starian Sistemas S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 58.690.015/0001-09.
- h) **Termo de Aceite:** contém os detalhes das Soluções contratadas, incluindo, sem limitação, as condições comerciais aplicáveis, como valores, quantidades e prazos, e sua assinatura pelo Cliente implica a sua integral concordância e plena ciência de todas as condições, direitos, obrigações e responsabilidades a ela vinculados.
- i) **"Termos Específicos da Solução"** ou **"Termo(s) Específico(s)"** significa os termos adicionais e específicos relacionados às Soluções. Esses Termos Específicos fazem parte dos Termos Gerais.
- j) **"Termos Gerais ao Cliente da Starian"** ou **"Termos Gerais"** referem-se aos Termos Gerais ao Cliente da Starian e a todos os materiais mencionados ou vinculados por este documento, salvo se expresso de outra forma.
- k) **"Usuário"** ou **"Usuários"** significa as pessoas físicas autorizadas pelo Cliente a acessar e utilizar a Solução, mediante cadastro e utilização de credenciais individuais, sob responsabilidade do Cliente.

2. OBJETO

2.1. O Runrun.it é um software desenvolvido especificamente para gerenciamento de tarefas e projetos, com a finalidade de centralizar, organizar a comunicação e os fluxos de trabalho nas empresas, promovendo a otimização de custos e resultados. A Solução objeto destes Termos Específicos corresponde ao Runrun.it e aos Serviços de consultoria de implantação e treinamento, conforme detalhado no Termo de Aceite.

2.2. A utilização da Solução observará, adicionalmente, quando aplicável, a Documentação da Solução, manuais, guias de uso, especificações funcionais, políticas de suporte e demais materiais disponibilizados pela Starian.

2.3. O escopo da Solução compreenderá exclusivamente o Produto e as funcionalidades, módulos, integrações, capacidades, limites de uso, níveis de serviço expressamente indicados nestes Termos Específicos, no Termo de Aceite e na documentação aplicável da Solução, não se presumindo incluída qualquer funcionalidade, entrega, integração, customização, suporte diferenciado, migração, treinamento, desenvolvimento adicional ou obrigação não prevista de forma expressa e escrita.

3. COBRANÇA

3.1. A Remuneração será calculada com base no plano contratado e funcionalidades habilitadas, conforme especificado no Termo de Aceite.

3.1.1. Os Serviços adicionais eventualmente contratados no curso da vigência poderão ser cobrados de forma:

a) **pontual**, conforme contratação específica; ou

b) **recorrente mensal**, nesta hipótese, os Serviços adicionais poderão ser faturados: (i) juntamente com Remuneração regular; ou (ii) à parte, quando a Remuneração for única e não recorrente, conforme apuração do período, observadas as condições comerciais previamente acordadas entre as Partes.

3.2. A Solução poderá contemplar cobrança de Remuneração variável adicional, vinculada a franquias, créditos, excedentes ou ao efetivo consumo, conforme detalhado no Termo de Aceite e na Cláusula 4.

3.2.1. Para fins de apuração dos valores devidos, serão consideradas as métricas de uso registradas nos sistemas da Starian, as quais constituirão a base de cálculo para faturamento, observado o disposto no Termo de Aceite.

3.3. A Starian poderá definir e atualizar, de tempos em tempos, as métricas de apuração, critérios de medição e parâmetros técnicos da cobrança, incluindo promoções e outras formas praticadas, desde que tais alterações não impliquem modificação direta dos valores contratados e mediante comunicação prévia, com 30 (trinta) dias de antecedência, facultado o cancelamento da Solução, na hipótese de manifestação em sentido contrário.

3.4. Eventual consumo acima dos limites contratados poderá ser automaticamente considerado para fins de faturamento adicional, conforme as regras estabelecidas nesta Cláusula e no Termo de Aceite.

3.4.1. A Starian realizará a emissão das notas fiscais em conformidade com seu fluxo operacional de faturamento, observando, como regra geral, a emissão após a confirmação do pagamento da Remuneração.

3.4.2. A Starian poderá adotar procedimentos específicos de faturamento, a depender da natureza do Serviço contratado e da forma de pagamento, incluindo, mas não se limitando à emissão de nota fiscal em prazo diverso da confirmação de pagamento, quando necessário para atendimento de políticas internas do Cliente.

3.4.3. Sem prejuízo das demais disposições dos Termos Gerais, em caso de atraso superior a 07 (sete) dias, a Starian notificará o Cliente sobre a inadimplência e, a seu critério, poderá suspender a disponibilidade das Soluções ao Cliente até que sejam regularizadas as pendências financeiras. Sendo o atraso superior a 30 (trinta) dias, poderão ser excluídos todos os dados da Solução.

4. CONSUMO, CRÉDITOS E FRANQUIAS

4.1. A Solução contempla a aquisição e ou utilização de Créditos ou Franquias, que correspondem a volumes e preços fixos preestabelecidos de uso incluídos na Remuneração, de acordo com o descrito no Termo de Aceite, incluindo:

a) **Créditos de Inteligência Artificial:** consumo de créditos destinados à utilização das funcionalidades de inteligência artificial disponíveis na Solução, os quais constituem unidade de consumo específica, sem natureza de moeda, saldo financeiro ou direito autônomo a reembolso.

4.2. Os Créditos ou Franquias eventualmente atribuídos ao Cliente estarão sujeitos à limitação do escopo contratado e do período mensal.

4.3. Salvo disposição expressa em contrário, os Créditos ou Franquias:

a) não são cumulativos;

b) estão sujeitos a prazo de validade; e

c) não geram direito a compensação, reembolso ou conversão em valores.

4.4. Caso o consumo da Solução ultrapasse as Franquias ou os Créditos contratados, o excedente poderá:

a) ser faturado automaticamente;

b) estar condicionado à aquisição adicional; e/ou

c) ter sua utilização bloqueada.

5. USUÁRIOS, LICENÇAS E ACESSOS

5.1. O acesso à Solução será restrito a Usuários autorizados pelo Cliente, devidamente cadastrados no Produto, aos quais serão atribuídos perfis de acesso a critério do Cliente.

5.2. A utilização da Solução está sujeita à contratação de licenças individuais para cada Usuário, com credenciais de acesso pessoais e intransferíveis.

5.3. O Cliente será responsável pela gestão de seus Usuários, incluindo a criação, atribuição, substituição e remoção de acessos, observados os limites contratados.

5.4. Salvo disposição expressa em contrário, as licenças contratadas:

a) são pessoais e intransferíveis;

- b) não podem ser utilizadas por mais de um Usuário simultaneamente; e
- c) devem estar vinculadas a Usuários individualmente identificáveis, sendo vedado o uso de e-mail de grupo ou lista de distribuição.

5.5. É vedado o compartilhamento de credenciais de acesso entre múltiplos Usuários ou a utilização da Solução de forma a burlar os limites de licenças contratadas, incluindo, mas não se limitando a:

- a) acesso simultâneo à mesma credencial por mais de um indivíduo, ainda que em dispositivos ou localidades distintos;
- b) criação de automações, scripts ou integrações que simulem a atuação de Usuários humanos com o propósito de ampliar o uso efetivo da Solução sem a correspondente contratação de licenças adicionais; e
- c) uso de uma mesma credencial de forma alternada por diferentes indivíduos, ainda que não simultânea, quando configurar substituição reiterada sem a devida desativação e formalização.

5.6. A Starian poderá adotar medidas técnicas e operacionais para monitorar a utilização da Solução e verificar a aderência a estas condições de uso e licenciamento, incluindo a identificação de acessos indevidos ou não conformes, podendo, nesses casos, bloquear os acessos ou regularizar automaticamente e/ou via o gestor responsável pela conta ("Gestor de Conta"), com cobrança adicional.

5.7. Eventuais excessos ou irregularidades relacionados ao número de Usuários, acessos ou licenças poderão ser objeto de ajuste contratual ou faturamento adicional, conforme aplicável.

6. IMPLANTAÇÃO

6.1. A Implantação dos Serviços poderá ser efetuada pela Starian ou por empresa parceira devidamente credenciada para tal ("Empresa Parceira"), por meio da disponibilização de consultoria e ou treinamento, online ou presencial, desde que previamente contratados pelo Cliente.

6.2. O Cliente declara ciência de que, na hipótese de rescisão imotivada, os valores pagos a título de Implantação não serão reembolsados, além de permanecerem devidas as eventuais parcelas ainda a vencer (vincendas) relativas aos serviços de consultoria ou treinamento já prestados.

6.3. A Implantação será rescindida de pleno direito, sem qualquer possibilidade de reembolso dos valores pagos:

- a) em caso de não comparecimento recorrente do Cliente nas reuniões de Implantação, salvo nos casos de justificativas devidamente comprovadas; e
- b) quando o Cliente der causa injustificada ao descumprimento do prazo definido em cronograma.

6.4. Durante a Implantação, para o treinamento remoto serão admitidos grupos de pessoas participantes por módulo, conforme negociado entre as Partes.

6.5. A conclusão da Implantação observará o cronograma e as condições previamente acordadas entre as Partes, considerando a complexidade do projeto, o escopo contratado e o cumprimento das obrigações e responsabilidades atribuídas a cada Parte durante o processo de Implantação.

6.5.1. Caso sejam necessárias horas extras de reuniões de Implantação, essas poderão ser prestadas à parte, mediante aceite de novas condições comerciais específicas.

7. CONDIÇÕES DE USO

7.1. O acesso ao Produto pelos Usuários será realizado por meio de website hospedado em servidor gerenciado pela Starian, cujo endereço eletrônico será por ela disponibilizado, mediante utilização de credencial de acesso composta por senha pessoal, individual e intransferível. Os Usuários do Cliente serão os exclusivos responsáveis pela guarda e confidencialidade de suas credenciais de acesso.

7.2. O Cliente se obriga e se responsabiliza por:

- a) fornecer corretamente as informações necessárias à utilização da Solução. A Starian não possui ingerência sobre essas informações e não se responsabiliza por quaisquer danos, prejuízos ou falhas decorrentes da inserção incorreta ou incompleta desses dados;
- b) observar, providenciar e assegurar a manutenção das condições mínimas exigidas com relação à infraestrutura, ambiente operacional e equipamentos necessários para o pleno uso da Solução;
- c) parametrizar e usar adequadamente as Soluções, sem que isso implique qualquer responsabilidade ou penalidade à Starian;
- d) designar um representante para acompanhar a execução dos Serviços, com poderes para encaminhar todas as atividades e decisões que se fizerem necessárias;

- e) manter pessoal treinado para acesso às Soluções, sua respectiva operação e para a comunicação com a Starian; e
- f) fornecer, quando necessário, dados e informações com o objetivo de operacionalizar determinados serviços adquiridos;
- g) comunicar à Starian, imediatamente, a ocorrência de quaisquer problemas, erros ou defeitos operacionais nos Serviços, disponibilizando toda a documentação, relatórios e demais informações que descrevam as circunstâncias da ocorrência e que sejam necessárias ao seu diagnóstico e solução; e
- h) controlar, monitorar, validar e verificar os dados inseridos, gerados ou produzidos a partir da Solução, sendo o Cliente exclusivamente o responsável pelas informações e dados obtidos ou trafegados na utilização cotidiana e padrão da Solução.

8. NÍVEL DE SERVIÇO

8.1. Desde que observadas as condições previstas nestes Termos Específicos, a Starian oferece acesso contínuo ao Serviço, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, assegurando índice de disponibilidade mínima mensal de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento), não considerando na contabilização os seguintes eventos:

- a) Falhas na conexão fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação de serviços;
- b) Falhas na infraestrutura do Cliente, incluindo, mas não se limitando a atualizações de software/sistema de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela Starian;
- c) Paradas para correção, ajustes técnicos ou manutenções e correlatos; e
- d) Suspensão da prestação dos Serviços por determinação de autoridades competentes ou força maior..
- e) Suspensão da prestação dos Serviços por descumprimento de Cláusulas dos presentes Termos Específicos, hipótese em que será precedida de comunicação.

8.2. Paradas Emergenciais ou Programadas (“Paradas”): A Starian poderá realizar intervenções emergenciais ou programadas sempre que necessário para garantir a segurança e estabilidade da infraestrutura que suporta o Produto, bem como para a implementação de melhorias. Durante as Paradas, poderá ocorrer a indisponibilidade parcial ou total do Produto.

8.2.1. O Cliente será comunicado previamente às Paradas Programadas, com informações relevantes sobre a indisponibilidade do Produto.

8.3. A Starian poderá alterar e gerenciar procedimentos técnicos relativos à hospedagem prestada por subcontratadas independentemente de aviso prévio, desde que tais alterações não acarretem prejuízos ao ambiente do Cliente no Produto.

8.4. A Starian poderá, a qualquer tempo e sem aviso prévio, modificar ou excluir quaisquer conteúdos, ferramentas e funcionalidades do Produto, desde que não haja comprometimento da funcionalidade essencial da Solução.

8.5. O Cliente reconhece que os serviços em tecnologia visam apoiar seu negócio, estando ciente de que, como qualquer solução dessa natureza, estão sujeitos às limitações inerentes, incluindo eventuais falhas, instabilidades ou interrupções. Nesses casos, caberá ao Cliente adotar medidas alternativas razoáveis para assegurar a continuidade de suas operações, não podendo imputar à Starian responsabilidade por tais ocorrências, ressalvados os limites expressamente previstos nestes Termos Específicos e nos Termos Gerais.

9. SUPORTE E MANUTENÇÃO

9.1. A Starian prestará os seguintes serviços de suporte e de manutenção:

- a) **Manutenção Corretiva:** suporte para correção de eventuais erros e defeitos operacionais identificados pela Starian, que impliquem funcionamento em desconformidade com as especificações do Produto;
- b) **Manutenção Evolutiva:** disponibilização de nova versão ou atualização, contendo melhorias do Produto, de acordo com o plano de desenvolvimento adotado pela Starian; e
- c) **Suporte Técnico:** atendimento a dúvidas e incidentes relacionados ao uso, acesso ou desempenho do Produto.

9.2. Os Serviços de Suporte e Manutenção serão executados em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 18h, no horário de Brasília, exceto em feriados nacionais, municipais e estaduais das cidades de Joinville/SC e Florianópolis/SC.

9.3. Para atendimento, o Cliente deverá abrir uma solicitação via Help Desk (“Chamado”), o qual está acessível diretamente no Produto ou pelo Portal do Cliente, ambos disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia (“Canal de Suporte”).

9.4. Os Chamados poderão ser encerrados pela Starian caso o Cliente não apresente retorno no prazo de 10 (dez) dias úteis, para Chamados classificados como “Problema”, ou 5 (cinco) dias úteis, nas categorias “Tarefa” e “Dúvida”.

9.5. Os Chamados abertos pelo Cliente serão classificados pela Starian de acordo com o respectivo grau de severidade, considerando o impacto e a urgência do evento reportado.

9.6. Os prazos acima serão contados durante o horário de atendimento previsto nesta Cláusula e poderão ser suspensos caso pendentes informações ou ações a serem fornecidas ou executadas pelo Cliente.

9.7. Os SLAs previstos nesta Cláusula constituem estimativas de desempenho, baseadas em práticas razoáveis de mercado, não possuindo caráter vinculante ou garantido, nem implicando penalidades automáticas, indenizações ou quaisquer outras consequências pelo seu eventual não atendimento.

9.8. A Starian envidará esforços razoáveis para observar tais prazos, sem prejuízo de que fatores alheios ao seu controle, a complexidade do Chamado ou a necessidade de interação com o Cliente ou terceiros possam impactar os referidos níveis de serviço, não configurando, em qualquer hipótese, inadimplemento contratual, ressalvadas disposições expressas em contrário nestes Termos Específicos.

9.9. A Starian não irá fornecer os Serviços de Suporte caso fique evidente que houve a falta de treinamento ou de conhecimentos básicos para a operação do sistema por parte do Cliente.

9.10. Não se compreendem como Serviços de Suporte e Manutenção e serão cobrados à parte, mediante formalização contratual, os seguintes serviços:

a) **Desenvolvimento de novas funcionalidades** de necessidade do Cliente e que não existem no Produto original, ficando a contratação condicionada à prévia aprovação de viabilidade pela área de Produto da Starian, que poderá recusá-la a seu exclusivo critério, sem que isso configure inadimplemento contratual;

b) **Correções de erros provenientes de operação, uso indevido do Produto ou qualquer outra origem** em que não exista culpa da Starian;

c) **Manutenção e correções** no banco de dados, tais como criação de scripts para acerto da base de dados em função de erros operacionais;

d) **Serviços de migração e conversão** de dados de/para outros equipamentos ou softwares;

e) **Serviços de consultoria** de implantação e/ou voltados ao negócio ou às atividades específicas do Cliente, incluindo treinamentos e parametrização do sistema;

f) Quaisquer **alterações, adições ou atualizações** de *hardware* do Cliente, necessárias para executar as atualizações de versão do Produto; e

g) **Suporte técnico de infraestrutura** quanto a *hardware*, redes e sistemas do Cliente.

9.10.1. O rol acima não tem a intenção de dirimir exaustivamente as possibilidades de outras demandas a serem prestadas. Os serviços requisitados pelo Cliente que não estejam expressamente compreendidos nos documentos contratuais serão sempre objeto de nova contratação, resultante de negociação entre a Starian e o Cliente.

10. SERVIÇOS INTEGRADOS

10.1. Os Serviços Integrados, quando disponíveis para a Solução, observam as condições previstas nos Termos Gerais, inclusive quanto à sua contratação junto às Empresas Terceiras, às integrações via API e às responsabilidades aplicáveis.

11. BACKUP E RESTITUIÇÃO DE DADOS

11.1. Backup: A Starian irá efetuar uma cópia de segurança com retenção dos dados pelo prazo de 15 (quinze) dias, de modo que no 16º (décimo sexto) dia, o Backup será inutilizado sem possibilidade de recuperação. O Backup é realizado de forma completa (não incremental), diariamente, e em horários definidos e executados pela Starian.

11.2. Em caso de rescisão da contratação, por qualquer motivo, a Starian poderá disponibilizar ao Cliente, seja por download ou por meio de relatórios extraídos do Produto, uma cópia do banco de dados, desde que o Cliente solicite em até 15 (quinze) dias após a rescisão. Após a disponibilização, o Cliente terá até o 30º dia a contar da rescisão para realizar o download ou a extração dos relatórios por meio do Produto.

11.3. A forma de restituição de dados ocorrerá de acordo com o versionamento e tipo do produto adquirido, sendo de responsabilidade exclusiva da Starian a escolha do método de restituição e disponibilização.

11.4. Após 30 (trinta) dias do término da contratação, a Starian não terá nenhuma obrigação de manter ou fornecer quaisquer dados ao Cliente e poderá, a partir de então, remover todos aqueles que constem em seus sistemas ou que, de qualquer outra forma, estejam sob o seu acesso.

12. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1. As condições aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito da Solução encontram-se disciplinadas no Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (DPA), que integra os Termos Específicos da Solução e está disponível em <https://runrun.it/pt-BR/privacidade>.

12.2. O DPA deverá ser observado em conjunto com estes Termos Específicos e com os Termos Gerais, prevalecendo suas disposições no que se refere às regras de tratamento de dados pessoais.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As disposições destes Termos Específicos prevalecerão sobre os Termos Gerais exclusivamente em relação às matérias aqui tratadas, em razão das particularidades da Solução.