

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	AELCO	Página 1	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

**WJ SERVICOS DE TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF nº 13.782.845/0001-28, com sede na cidade de Brasília - DF, na Q SHPS Quadra 206, Conjunto A LOTE, nº 13, Setor Habitacional Pôr do Sol (Ceilândia), CEP 72.238-150, neste ato representada em conformidade com seu contrato social, doravante denominada simplesmente “CONTRATADA” e a CONTRATANTE, nomeada e qualificada no “Termo de Nomeação e Qualificação do CONTRATANTE”, doravante denominada simplesmente “CONTRATANTE”.

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no OBJETO do contrato.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação, pela CONTRATADA, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, modalidade Link IP DEDICADO, conforme definido no ANEXO II.
- 1.2. Como parâmetro de qualidade na prestação do SERVIÇO, a CONTRATADA, se compromete com a “disponibilidade anual da sua Rede de Telecomunicações” igual ou melhor que 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços) ou garantia de desempenho de funcionamento anual.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – COMPOSIÇÃO DO INSTRUMENTO

- 2.1. O presente Contrato é composto das seguintes partes, assim dispostas:
  - CONTRATO – Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia;
  - ANEXO I – Termo de Nomeação e Qualificação do CONTRATANTE.
  - ANEXO II – Termo Descritivo de Serviço e Condições Comerciais.
  - ANEXO III – Tabela com Dados para Comunicação.
  - ANEXO IV – Acordo de Nível de Serviços (SLA).

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DEFINIÇÕES

- 3.1. Para os fins deste contrato serão adotadas as seguintes definições:
  - 3.1.1. BIT – Acrônimo do inglês binary digit (dígito binário), é a menor unidade de dados num computador ou sistema de telecomunicação.
  - 3.1.2. BYTE – unidade de dados composta por 8 bits e representada por um B maiúsculo e associado a um prefixo como kilo ( $10^3$ ), Mega ( $10^6$ ), Giga ( $10^9$ ), Tera ( $10^{12}$ ).
  - 3.1.3. CONTRATANTE – Pessoa natural ou jurídica, responsável pela contratação do SERVIÇO objeto deste Contrato junto à CONTRATADA, identificada e qualificada no Anexo I - Termo de Nomeação e Qualificação do CONTRATANTE.
  - 3.1.4. ENDEREÇO IP PÚBLICO – Identificação numérica única, através da qual qualquer dispositivo da Internet será univocamente identificado.
  - 3.1.5. HARDWARE – termo que define os diversos componentes de um computador e seus periféricos. Usado para separar a “caixa”, com seus circuitos eletrônicos e componentes dos softwares instalados.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 2	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

- 3.1.6. kbps (quilo bits por segundo) – Significa a quantidade de informações que pode ser transmitida a cada segundo. Assim, 1 (um) kbps significa que podem ser transmitidos 1.000 (mil) bits de informação em 1 (um) segundo.
- 3.1.7. Mbps (Mega bits por segundo) – sigla que indica a quantidade de informações que pode ser transmitida a cada segundo. Também pode ser expresso em Mbits/s. Assim, 1 (um) Mbps significa que podem ser transmitidos 1.000.000 (um milhão) bits de informação em 1 (um) segundo.
- 3.1.8. SOFTWARE – termo geral utilizado para vários tipos de programas para operarem computadores e seus dispositivos ou, ainda, programas de utilização específica, como processadores de texto e planilhas eletrônicas.
- 3.1.9. VELOCIDADE – Termo utilizado para indicar a taxa de transmissão e recepção que o serviço pode atingir, usualmente expressa em kbps ou Mbps. Também pode ser utilizado o termo "BANDA" com o mesmo significado.
- 3.1.10. SLA: Service Level Agreement (ANS – Acordo de Nível de Serviço) constante no Anexo IV deste Contrato, parte integrante e essencial à celebração deste instrumento, onde são definidos os níveis mínimos de qualidade da infraestrutura a ser locada, que deverão ser observados por ambas as partes.

#### **4. CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 4.1. São obrigações da CONTRATADA, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente Contrato:
- 4.1.1. Disponibilizar ao CONTRATANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações, observados os termos deste Contrato.
- 4.1.2. Manter o serviço em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, exceto nas manutenções técnicas programadas, que serão informadas ao CONTRATANTE, por escrito e com antecedência mínima de uma semana, sobre quaisquer interrupções ou interferências programadas que possam causar alteração no desempenho dos Serviços ou sua interrupção, observado o ANS – Acordo de Níveis de Serviços (SLA).
- 4.1.3. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o CONTRATANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede.
- 4.1.4. Colocar à disposição do CONTRATANTE as informações sobre características e especificações técnicas dos seus terminais, quando necessárias à conexão dos mesmos à rede da CONTRATADA, sendo-lhe vedada a recusa em conectar equipamentos sem justificativa técnica fundamentada.
- 4.1.5. Manter serviço de atendimento ao CONTRATANTE por e-mail e telefone, cujos endereços e números se encontram no ANEXO III – Tabela com Dados para Comunicação.
- 4.1.6. Contatar o CONTRATANTE em até 2 (duas) horas, contadas a partir do registro do problema relativo aos Serviços no Serviço de Suporte ao CONTRATANTE da CONTRATADA, por meio dos telefones e/ou endereços de correio eletrônico

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 3	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

constantes do Anexo III – Tabela de Dados de Comunicação, ou por outro meio que vier a ser informado pela CONTRATADA.

- 4.1.7. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas.
- 4.1.8. Em caso de indisponibilidade da plataforma (problema com link de dados e paralisação temporária) ou falta de gerência correta de negócio (mau uso do sistema) pelo(a) CONTRATANTE ou por terceiros, motivados por caso fortuito ou força maior, a CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais prejuízos e lucros cessantes.
- 4.1.9. Em caso de o problema ter sido ocasionado por mau uso do CONTRATANTE, esse deverá arcar com os custos da manutenção emergencial.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 5.1. Constituem obrigações do CONTRATANTE, dentre outras previstas na regulamentação vigente e no presente CONTRATO:
  - 5.1.1. Fornecer todas as informações necessárias à prestação dos Serviços, em especial aquelas constantes deste Contrato, e outras que venham a ser solicitadas pela CONTRATADA.
  - 5.1.2. Comunicar imediatamente ao Serviço de Suporte da CONTRATADA qualquer falha detectada na prestação dos Serviços para fins de cumprimento do SLA acordado no Anexo IV;
  - 5.1.3. Responsabilizar-se, quando for o caso, pela guarda, integridade e segurança dos equipamentos disponibilizados e ativados pela CONTRATADA em suas dependências, respondendo por dano, perda ou extravio deles, considerando serem tais equipamentos insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de constrição e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o CONTRATANTE.
  - 5.1.4. Permitir, a qualquer momento, o livre acesso de técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, em suas dependências para a realização de manutenção dos equipamentos de sua propriedade ou para efetuar a retirada dos referidos equipamentos.
  - 5.1.5. Utilizar o SERVIÇO na configuração e dentro dos limites normativos e contratuais, constituindo uso indevido a prática pelo CONTRATANTE de quaisquer atos não previstos ou acordados.
  - 5.1.6. Não utilizar os serviços para colocar, copiar, transmitir ou retransmitir material ilegal, pornográfico, de conteúdo racista, predatório ou que ofenda a lei, a moral e os bons costumes.
  - 5.1.7. Não obter ou tentar obter acesso a outra conta ou qualquer outra rede, sem a devida autorização.
  - 5.1.8. Não utilizar imagens ou outros bens de terceiros, protegidos pelo direito autoral, sem a devida autorização.
  - 5.1.9. Não distribuir, transmitir, ou enviar mensagens massivas não autorizadas (SPAM), seja a entidades ou pessoas que não solicitem tais mensagens expressamente.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 4	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

5.1.10. Somente conectar à rede da CONTRATADA equipamentos compatíveis e que obedecem aos padrões, características técnicas e legais aplicáveis, responsabilizando-se, por sua conta e risco, pela aquisição, operação, utilização, conservação e manutenção de seus equipamentos.

5.1.11. Efetuar o pagamento referente à prestação dos Serviços, observadas as disposições estabelecidas neste Contrato e em seus Anexos.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Os Serviços serão considerados ativados técnica e comercialmente na data em que for assinado a respectiva OS – Ordem de Serviços, pelo Responsável Técnico ou o Representante Legal do CONTRATANTE, encarregado pela conferência dos testes de ativação efetuados pela CONTRATADA e:

6.1.1. Caso o CONTRATANTE não atenda aos requisitos técnicos, operacionais, de infraestrutura ou de rede interna sob sua responsabilidade, a CONTRATADA deverá fazer constar na “OS” tais pendências e concederá ao CONTRATANTE o prazo de 3 (três) dias úteis para a sua regularização. Se após esse prazo o CONTRATANTE não tiver atendido tais requisitos técnicos, estará a CONTRATADA automaticamente autorizada a iniciar o faturamento dos Serviços, independentemente de sua utilização pelo CONTRATANTE.

6.2. Em caso de recusa do CONTRATANTE em assinar a “OS”, mesmo após a realização de todos os testes necessários, sem que apresente qualquer justificativa para sua recusa no prazo de 48 (quarenta e oito) horas da finalização dos testes, fica acordado que a ativação dos serviços será considerada como aceita pelo CONTRATANTE, hipótese em que a assinatura da referido “OS” será suprida por notificação extrajudicial da qual conste relatório técnico devidamente assinado pelo técnico da CONTRATADA.

6.3. Caso o CONTRATANTE entenda que os Serviços ativados não atendam aos requisitos estabelecidos no “Termo Descritivo de Serviço e Condições Comerciais” (ANEXO II), poderá ser apresentada contestação à ativação dos referidos Serviços, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da assinatura do “OS”. A não manifestação do CONTRATANTE no prazo estabelecido nesse item importará no aceite à ativação dos Serviços, nos termos do item 6.1 supra.

6.4. Apresentada contestação pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar novos testes nos Serviços e corrigir eventual falha ou irregularidade apresentada, ficando desde já acertado que, neste caso, a data de ativação dos referidos Serviços será considerada aquela em que for sanada a falha ou irregularidade apontada pelo CONTRATANTE, e desde que tal falha ou irregularidade apontada seja de responsabilidade da CONTRATADA.

6.5. Todos os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, utilizados na habilitação dos serviços, serão discriminados na OS.

6.5.1. Os equipamentos serão disponibilizados, a CONTRATANTE, no regime de comodato e deverão ser devolvidos para a CONTRATADA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após a finalização do presente contrato.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 5	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 7.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor estabelecido no Anexo II – Termo Descritivo de Serviço e Condições Comerciais, que já englobam o valor dos tributos incidentes no momento da contratação, de acordo com o estabelecido nas legislações vigente.
- 7.2. O pagamento será efetuado na data estabelecida no Anexo II – Termo Descritivo de Serviço e Condições Comerciais, por meio de documento de cobrança a ser enviado pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.
- 7.3. A CONTRATADA deverá enviar o documento de cobrança ao CONTRATANTE, por e-mail ou pelo correio, no(s) endereço(s) descrito(s) no ANEXO III – Tabela de Dados de Comunicação, o que for o caso, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da sua data de vencimento.
- 7.4. Os pagamentos realizados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA serão efetuados sem qualquer retenção, salvo, quando for o caso, aquelas exigidas por lei.
- 7.5. O valor a ser pago pelo CONTRATANTE, pelos serviços prestados durante o mês de ativação ou desativação de tais serviços, será calculado pro rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiveram em operação, sendo certo que tal mês, para efeito de cálculo, terá sempre a duração de 30 (trinta) dias.
- 7.6. O início do faturamento dos serviços corresponderá à data de ativação dos serviços, conforme o “RAT”.
- 7.7. Quaisquer reclamações do CONTRATANTE relativas à eventual não entrega do documento de cobrança no prazo estabelecido no item 7.3 somente serão consideradas se efetuadas com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência da data do seu vencimento, ficando desde já ajustado que tal reclamação deverá ser efetuada por meio dos contatos elencados no ANEXO III – Tabela de Dados de Comunicação.
- 7.8. Na hipótese de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive com a criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas, 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.
- 7.9. Os preços estabelecidos no item 7.1 serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do Termo de Identificação e Qualificação do CONTRATANTE, calculados pela variação positiva do IGP-DI, da Fundação Getúlio Vargas ou, no caso de extinção do IGP-DI, por outro índice oficial que reflita a variação positiva dos preços no período em questão.
- 7.10. Na hipótese de superveniência de norma que venha a permitir o reajuste dos preços deste Contrato em periodicidade inferior à permitida no momento de sua celebração, será a mesma imediatamente aplicada, de forma tal que os

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 6	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

mencionados preços sejam sempre reajustados na menor periodicidade permitida.

- 7.11. A mudança do endereço para o qual o documento de cobrança deva ser enviado, quando for o caso, deverá ser comunicada por escrito pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.
- 7.12. O não pagamento dos valores devidos até a data do vencimento sujeitará o CONTRATANTE às seguintes penalidades:
- 7.12.1. Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária do período, calculada pelo índice IGP-DI, da Fundação Getúlio Vargas, até a data do efetivo pagamento;
- 7.12.2. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação por escrito ou através de e-mail da existência de débito, o serviço poderá ser suspenso parcialmente pelo período de 30 (trinta) dias, findo esse período e não havendo o pagamento do débito o serviço poderá ser totalmente suspenso, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos e demais encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado à compensação do pagamento do(s) valor(es) devidos à CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando a, o valor total das(s) mensalidade(s) em atraso, acrescido(s) da multa, correção monetária e juros de mora.
- 7.12.3. A suspensão total do(s) Serviço(s), conforme previsto no item 7.12.2, será realizada mediante comunicação prévia ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.
- 7.12.4. Inscrição do nome do CONTRATANTE nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito após 30 (trinta) dias de inadimplência.
- 7.12.5. Rescisão do presente Contrato, por culpa exclusiva do CONTRATANTE, com a consequente aplicação das penalidades estabelecidas na Cláusula Décima Segunda.
- 7.13. As parcelas vencidas e as parcelas vincendas poderão ser objeto de negociação com instituições bancárias ou empresas de fomento mercantil, podendo ser negociadas diretamente em instituições de crédito.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DESCONTOS COMPULSÓRIOS**

- 8.1. Em caso de interrupção do(s) serviço(s) prestado(s) pela CONTRATADA, cuja(s) causa(s) seja(m) atribuível(is) exclusiva e comprovadamente à CONTRATADA, esta concederá ao CONTRATANTE um crédito proporcional ao período interrompido, o qual deverá ser incluso em documento de cobrança, nas condições descritas abaixo:
- 8.1.1. Quando, comprovadamente, por meio do registro de ocorrências junto à CONTRATADA, pelos meios constantes do ANEXO III – Tabela de Dados de Comunicação, o grau de qualidade do serviço prestado não atingir as especificações previstas no presente contrato.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 7	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

- 8.1.2. Quando não for observado pela CONTRATADA o prazo estipulado no item 4.1.2 para comunicação ao CONTRATANTE acerca de eventuais interrupções.
- 8.1.3. O crédito será concedido apenas para o Serviço que apresentar ocorrência, de acordo com seu valor individual.
- 8.1.4. Para efeito de ressarcimento previsto nesta cláusula, caput, o período mínimo a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo o horário do registro da reclamação pelo CONTRATANTE. Em caso de impedimento de acesso à área do CONTRATANTE, quando for o caso, o período de impedimento será descontado do tempo a ressarcir.
- 8.1.5. Os períodos adicionais serão considerados como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.
- 8.1.6. O valor do ressarcimento a ser concedido ao CONTRATANTE será obtido através do seguinte cálculo:

$$VR = \frac{VD \times N}{1440}$$

Onde:

VR = Valor do Ressarcimento.

VD = Valor devido do serviço no mês em que houve a(s) interrupção(ões).

N = Número de períodos inteiros de 30 (trinta) minutos de comprovada interrupção.

1440 = Número de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

- 8.2. O ressarcimento de que trata a presente cláusula, caput, e calculado de acordo com o disposto em seu parágrafo terceiro, será deduzido do valor devido pelo CONTRATANTE no mês de ocorrência do previsto no caput da presente cláusula, constante em documento de cobrança emitido pela CONTRATADA.

## 9. CLÁUSULA NONA – CONFIDENCIALIDADE

- 9.1. As Partes declaram ter conhecimento de que a documentação que lhes foi entregue uma pela outra, em virtude deste Contrato, contém informações confidenciais e constitui um direito de propriedade intelectual de significativo valor econômico. Por conseguinte, obrigam-se as Partes a proteger e manter o caráter confidencial e sigiloso de toda essa informação e/ou documentação fornecida por uma Parte à outra, salvo nas exceções estabelecidas nesta cláusula, sendo-lhes vedado divulgar seu conteúdo, total ou parcialmente, a

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 8	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

terceiros, sob pena de a Parte infratora vir a responder pelas perdas e danos causados à Parte prejudicada.

- 9.2. Nenhuma das Partes poderá realizar, sem o consentimento prévio e por escrito da outra Parte, os seguintes atos:
- 9.2.1. Divulgar quaisquer aspectos, cláusulas ou condições do presente Contrato, inclusive quanto ao objeto pretendido pelas Partes.
- 9.3. A obrigação de sigilo estabelecida nessa cláusula não se aplica:
- 9.3.1. Quando a divulgação seja comprovadamente necessária para implementar e fazer cumprir os termos e condições deste Contrato.
- 9.3.2. Quando a divulgação seja determinada por autoridade investida de poderes para tal finalidade.
- 9.3.3. Quando a divulgação for exigida em virtude de lei ou de decisão judicial.
- 9.3.4. Quando a informação se encontrar disponível ao público em geral ou se tornar, após a sua divulgação, parte do domínio público através de publicação ou por outro meio qualquer, sem ter havido culpa por parte da parte receptora das referidas informações.
- 9.3.5. Quando a informação for do conhecimento da Parte receptora da informação, antes de sua divulgação, e não tenha sido adquirida, direta ou indiretamente, da Parte Reveladora.
- 9.3.6. Quando a informação, após sua divulgação, for adquirida de boa-fé, sem qualquer restrição de confidencialidade, de terceiro que não se encontra obrigado a nenhum termo de confidencialidade para com a Parte Reveladora.
- 9.3.7. Quando a informação não for mais tratada como confidencial pela Parte reveladora.
- 9.4. Esta cláusula e todos os seus itens continuarão em vigor durante 3 (três) anos após o término ou a rescisão deste Contrato, a qualquer título.

#### **10. CLÁUSULA DÉCIMA – LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

- 10.1. As PARTES desde já concordam que a responsabilidade da CONTRATADA na execução do contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção na prestação do serviço, conforme disposto neste Contrato. O CONTRATANTE entende e aceita desde já que o não cumprimento da obrigação de garantir a disponibilidade do serviço é plenamente compensado pela concessão do referido desconto no preço mensal, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou de direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.
- 10.2. Qualquer impossibilidade de prestação do serviço causada por incorreção em informação fornecida pelo CONTRATANTE ou por omissão no provimento de informação necessária à sua prestação não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela CONTRATADA, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do CONTRATANTE.
- 10.3. A CONTRATADA não será responsabilizada por atos de terceiros ou de órgãos governamentais ou regulatórios que impeçam o cumprimento das obrigações

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 9	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

deste Contrato, ou ainda por descumprimento em virtude de caso fortuito ou força maior.

- 10.4. Fica estabelecido que a CONTRATADA não será responsabilizada por quaisquer perdas e danos resultantes de acessos não autorizados a facilidades, instalações ou equipamentos do CONTRATANTE ou por alteração, perda ou destruição dos arquivos de dados, programas, procedimentos ou informações do CONTRATANTE causados por acidente, vírus, acesso indevido, meios ou equipamentos fraudulentos ou qualquer outro método impropriamente empregado pelo CONTRATANTE ou por terceiros.
- 10.5. O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não possui a obrigação nem os meios para fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo veiculado pelo CONTRATANTE, isentando-se a CONTRATADA nesse caso de qualquer responsabilidade pela veiculação de conteúdo ilegal, imoral, desrespeitoso ou antiético por parte do CONTRATANTE ou de usuários dos serviços que o CONTRATANTE venha a prestar com suporte nos serviços ora contratados.

#### **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – VIGÊNCIA**

- 11.1. Este contrato terá vigência pelo prazo estabelecido no Anexo II – Termo Descritivo de Serviço e Condições comerciais.
- 11.2. Findo o prazo de vigência estabelecido no item 11.1, e caso nenhuma das partes se manifeste em sentido contrário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, o contrato se renovará automaticamente, passando a ter vigência por prazo indeterminado.

#### **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DENÚNCIA E RESCISÃO**

- 12.1. Havendo acordo de cancelamento entre as Partes, poderá o presente contrato ser considerado rescindido de pleno direito, sem que nenhuma multa ou penalidade seja aplicada a qualquer das Partes. Entretanto a rescisão deverá ser formalizada por meio de termo escrito e assinado pelos representantes legais de ambas as Partes.
- 12.2. Quando a vigência do contrato for por prazo indeterminado e não houver contrato de permanência mínima, as partes poderão denunciá-lo a qualquer tempo, bastando que se comunique à outra Parte a sua intenção com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem que lhes seja imputada nenhuma penalidade.
- 12.3. Este Contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo do cumprimento das obrigações e responsabilidades constantes do presente instrumento e, em especial, dos pagamentos e penalidades aqui previstos, por:
- 12.3.1. Iniciativa da CONTRATADA, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, quando caracterizado o uso indevido, ilegal ou fraudulento dos Serviços pelo CONTRATANTE, estando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade neste caso.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 10	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

- 12.3.2. Atraso do CONTRATANTE nos pagamentos devidos em virtude deste Contrato por prazo superior a 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da comunicação de débitos vencidos, prevista na cláusula 7.12.2.
- 12.3.3. Iniciativa de qualquer das Partes no caso de descumprimento contratual, desde que a Parte adimplente notifique a outra Parte, por escrito, da ocorrência de tal descumprimento, e este não seja sanado dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da respectiva notificação, ressalvado o disposto no item 12.3.2.
- 12.3.4. Extinção da autorização da CONTRATADA para a prestação de Serviços de Comunicação Multimídia – SCM.
- 12.3.5. Decretação de falência, recuperação judicial, homologação de recuperação extrajudicial ou dissolução da sociedade da CONTRATANTE.

### **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ATENDIMENTO E MANUTENÇÃO**

- 13.1. A CONTRATADA, se compromete a observar as garantias mínimas de qualidade e atendimento previstas no SLA (Anexo IV), parte integrante e indissociável do presente instrumento.
- 13.2. Em caso de ocorrência de alguma interrupção ou instabilidade na infraestrutura necessária para cumprimento destes contrato, a CONTRATANTE deverá abrir de imediato, chamado técnico perante a CONTRATADA, através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que por sua vez se compromete a sanar os problemas vislumbrados de acordo com os prazos previstos no SLA (Anexo IV), parte integrante e indissociável do presente instrumento.
- 13.3. A CONTRATADA garante desde já, que caso descumpra as garantias mínimas de qualidade e atendimento previstas no SLA (Anexo IV), por 03 (três) meses consecutivos ou alternados, tal fato irá garantir à CONTRATANTE o direito de rescindir de pleno direito, sem qualquer ônus, o presente instrumento e inclusive qualquer outro instrumento jurídico celebrado entre as partes tal como “Contrato de Permanência Mínima”, recaindo a parte infratora nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato.
- 13.4. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) segundo o regime de 24 horas por dia, 07 dias por semana.
- 13.5. Garantir a manutenção da infraestrutura por meio de atendimento via SAC, sanando as interrupções, instabilidades, perdas de performance e qualidade vislumbradas, de acordo com os prazos previstos no SLA (Anexo IV).
- 13.6. Observar as garantias mínimas de qualidade e atendimento previstas no SLA (Anexo IV), parte integrante e indissociável do presente instrumento.
- 13.6.1. Em caso de manutenção emergencial ou em virtude de caso fortuito ou força maior, a CONTRATADA deverá comunicar o prazo para o retorno do serviço ao CONTRATANTE, bem como indicar o motivo da interrupção ocorrida nos serviços afetados.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 11	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONDIÇÕES GERAIS**

- 14.1. A CONTRATADA poderá repassar o serviço sob sua responsabilidade para terceiros, desde que efetue por escrito, notificação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a CONTRATANTE.
- 14.2. Os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente pelo CONTRATANTE, sem o prévio consentimento por escrito da CONTRATADA.
- 14.3. Nenhum dos empregados de qualquer das Partes será considerado empregado da outra Parte, sendo as Partes responsáveis tão-somente por suas próprias ações e as de seus empregados ou agentes. Sendo cada uma das Partes responsável como único empregador devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas e as demais decorrentes da relação empregatícia existente.
- 14.4. O CONTRATANTE poderá encontrar informações sobre os Serviços por meio dos endereços e contatos constantes no ANEXO III – Tabela de Dados de Comunicação.
- 14.5. O CONTRATANTE poderá entrar em contato com a ANATEL, inclusive com o fim de obter cópia da regulamentação, nos seguintes endereços: Site da ANATEL: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) Endereços e Telefones da ANATEL Sede - Brasília: End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Telefone 1331
- 14.6. Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, de direito ou faculdade que lhe assiste pelo presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento, ou cumprimento parcial, das obrigações da outra Parte, não afetarão os direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, ao seu exclusivo critério, nem alterará as condições estipuladas neste Contrato.
- 14.7. A CONTRATANTE deverá encaminhar o contrato, devidamente assinado e com firma reconhecida à CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (Trinta) dias, contados da data de recebimento do contrato. Caso a CONTRATANTE não encaminhe o contrato à CONTRATADA dentro do prazo supracitado, o contrato será cancelado, bem como todas as condições comerciais pactuadas, além da liberação de todos os recursos previamente alocados para o atendimento do contrato.
- 14.8. Existindo divergência entre o contrato e as condições estabelecidas nos Anexos, prevalecerá o constante nos Anexos e/ou contrato de permanência mínima/fidelidade.

#### **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – FORO**

- 15.1. O presente Contrato obriga, desde logo, as Partes contratantes e seus sucessores, a qualquer título.
- 15.2. Fica eleito o **Foro da Cidade de Brasília - DF** para dirimir qualquer questão que possa advir da inobservância das obrigações estabelecidas neste contrato, renunciando as partes qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 12	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

Nome e CPF

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

Nome e CPF

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 13	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

**ANEXO I – TERMO DE NOMEAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DO CONTRATANTE**

Este Termo de Nomeação e Qualificação do CONTRATANTE é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia Modalidade Link IP CORPORATIVO Dedicado **Contrato nº \_\_\_\_\_**

<b>Nome/Razão Social</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Nome Fantasia</b>	<b>Inscrição Estadual</b>	<b>Inscrição Municipal</b>	
<b>Endereço</b>			
<b>Bairro</b>		<b>Cidade</b>	<b>UF</b>
<b>CEP</b>	<b>Estado Civil/Tipo Societário</b>		<b>Nacionalidade</b>
	<b>Sociedade Empresária Limitada</b>		<b>BRASILEIRA</b>
<b>Representante Legal:</b>			

A CONTRATANTE acima qualificada e a CONTRATADA, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que integre o Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia Modalidade Link IP de forma necessária.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

<b>CONTRATANTE</b>	
<b>NOME CPF</b>	<b>NOME CPF</b>

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 14	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

## ANEXO II - TERMO DESCRITIVO DE SERVIÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS

Este Termo Descritivo de Serviço e Condições Comerciais é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia Modalidade Link IP CORPORATIVO Contrato nº \_\_\_\_\_.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – Condições Comerciais:

I – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO (ex):	
1	<b>LOCAL DE INSTALAÇÃO/ENTREGA DO LINK IP DEDICADO (IP CORP):</b> _____
2	<b>VELOCIDADE/BANDA (IP CORP):</b> _____ Mbps, com garantia de 100% de upload e
3	<b>QUANTIDADE DE ENDEREÇOS IPs:</b> _____ endereços IP (Internet Protocol).
4	<b>PRAZO PARA HABILITAÇÃO DO LINK:</b> Até 30 (trinta) dias úteis, após a assinatura e recebimento do contrato pela CONTRATADA.
II – PREÇO E CONDIÇÕES COMERCIAIS	
5	<b>MENSALIDADE DO LINK (IP CORP):</b> R\$ xxxx (xxx).
6	<b>FORMA DE PAGAMENTO DA MENSALIDADE:</b> Todo dia xxxx do mês subsequente a prestação dos serviços.
7	<b>TAXA DE INSTALAÇÃO:</b> _____
8	<b>VIGÊNCIA DO CONTRATO:</b> xxxx meses, contados da data de habilitação dos serviços.
9	<b>BENEFÍCIOS: DESCONTO DE 100% NA TAXA DE INSTALAÇÃO NA ASSINATURA DE CONTRATO DE PERMANÊNCIA MINIMA DE .... meses.</b>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

CONTRATADA	
_____	_____
<b>NOME CPF</b>	<b>NOME CPF</b>

CONTRATANTE	
_____	_____
<b>NOME CPF</b>	<b>NOME CPF</b>

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 15	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

<b>ANEXO III - TABELA DE DADOS DE COMUNICAÇÃO</b>	
<i>Esta Tabela de Dados de Comunicação é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia Link IP CORP Dedicado.</i>	
<b>Contrato nº _____</b>	
<b>Contatos da CONTRATADA - Help Desk</b>	
<b>TEL.:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>RAZÃO SOCIAL:</b>	
<b>ENDEREÇO FISCAL:</b>	
<b>CNPJ:</b> xxxxxx/xxxx-xx	<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>
<b>NOME/TELEFONE:</b> Nome/(XX)	<b>E-MAIL:</b> xxxxxx@xxx.com
<b>ENDEREÇO/CORRESPONDÊNCIA:</b> xxxxxxxxxxxxxxxx, Cep xxxxxxxx	
<b>Contatos do CONTRATANTE</b>	
<b>Responsável técnico:</b>	
<b>Fone:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>ENDEREÇO FISCAL:</b>	
<b>CNPJ:</b>	<b>INSCRIÇÃO ESTADUAL:</b>
<b>NOME/TELEFONE:</b>	<b>E-MAIL:</b>
<b>ENDEREÇO/CORRESPONDÊNCIA:</b>	

Todas as comunicações entre as Partes, relativas a este Contrato, deverão ser efetuadas por escrito e entregues pessoalmente, enviadas por e-mail ou enviadas pelo correio nos endereços acima.

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

\_\_\_\_\_  
 CONTRATANTE  
 Nome e CPF

\_\_\_\_\_  
 CONTRATADA  
 Nome e CPF

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 16	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

## ANEXO IV

### ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (Service Level Agreement – SLA)

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

- 1.1. O presente Acordo de Níveis de Serviços tem por objetivo o comprometimento mútuo das partes em relação às obrigações definidas no Contrato, de acordo com os parâmetros de qualidade abaixo descritos.
- 1.2. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente Anexo, o nível de desempenho técnico da infraestrutura pertencente à CONTRATADA e necessária para fins de continuidade e atendimento a este contrato.
- 1.3. Este Acordo constitui instrumento “Anexo” ao “Contrato de Link IP Dedicado”, sendo parte integrante e formando um só instrumento para os fins de direito. Na hipótese de divergências de interpretação das cláusulas deste Acordo, em relação às cláusulas contratuais, prevalecem as cláusulas do “Contrato de Link IP Dedicado”.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

- 2.1. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações previstas no Contrato, no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, se compromete a manter um SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços) ou garantia de desempenho de 99,8%, ressalvadas ainda as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no Contrato e neste Acordo.
- 2.2. Para fins do Contrato e do presente Acordo de Níveis de Serviços, deverá ser considerado como indisponível somente o tempo de interrupções ou instabilidades não programadas ou ocorridas por período superior ao acordado para a manutenção preventiva. As manutenções preventivas deverão ser previamente comunicadas por uma parte à outra, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, por escrito ou via e-mail.
- 2.3. Da mesma forma, não serão considerados períodos de indisponibilidade que não influem na garantia de desempenho prevista no Item 2.1, as seguintes hipóteses de interrupções:
- 2.3.1. Interrupções ou instabilidades inferiores a 15 (quinze) minutos consecutivos;
  - 2.3.2. Interrupções ou instabilidades programadas, desde que informadas com pelo menos 05 (cinco) dias de antecedência, por escrito ou via e-mail.
  - 2.3.3. Interrupções ou instabilidades ocasionadas por operação inadequada dos equipamentos pela parte usuária da infraestrutura, seus empregados, subcontratados, representantes, prepostos e/ou clientes;
  - 2.3.4. Interrupções ou instabilidades por falhas nos equipamentos da parte locatária, ou de sua responsabilidade;
  - 2.3.5. Quando as interrupções ou instabilidades forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor, desde que devidamente comprovadas.

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	ATELCO	Página 17	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

### **CLÁUSULA TERCEIRA – TIPOS DE INCIDENTE**

3.1. Define-se como incidente todo e qualquer evento que não faz parte da operação padrão da infraestrutura, que causa ou pode causar interrupção e ou instabilidade na infraestrutura locada, ressalvadas as hipóteses de limitação de responsabilidade previstas no Contrato e presente Acordo.

3.2. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo da infraestrutura, deverão ser considerados os seguintes tipos de Incidente:

- 3.2.1. Incidente de Severidade crítica: quando ocorre a indisponibilidade total;
- 3.2.2. Incidente de Severidade Alta: quando ocorre perda de performance;
- 3.2.3. Incidente de Severidade Normal: quando não compromete a usabilidade e performance.

### **CLÁUSULA QUARTA – REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS**

4.1. Define-se como requisição de serviço toda e qualquer solicitação de uma parte à outra para suporte, entrega, informação, conselho ou documentação, que não seja fruto de uma falha na infraestrutura contratada, sendo classificados em três tipos:

- 4.1.1. Tipo A: não implicam alterações na infraestrutura;
- 4.1.2. Tipo B: implicam alterações na infraestrutura;
- 4.1.3. Tipo C: implicam em profundas alterações na infraestrutura.

### **CLÁUSULA QUINTA – TEMPO DE REPARO DE INCIDENTES**

5.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado por uma parte, reportando a ocorrência de determinado incidente que cause interrupção, instabilidade ou redução da qualidade, até a completa resolução do problema ou reestabelecimento da infraestrutura locada.

5.2. O tempo de reparo por interrupção ou redução de qualidade será o seguinte:

<b>Tipo de Incidente (*)</b>	<b>Tempo de Reparo</b>
Severidade Crítica	Até 04 horas
Severidade Alta	Até 08 horas
Severidade Normal	Até 48 horas

5.3. Caso detectado que o incidente foi originado do uso impróprio ou operação indevida executada pela parte locatária, poderá a locadora cobrar da outra parte uma remuneração adicional, de acordo com o volume de horas despendidas na correção do problema. Para tal, as partes estabelecem, em comum acordo, que será adotado o valor/hora de R\$ 500,00.

### **CLÁUSULA SEXTA – TEMPO PARA SOLUÇÃO DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS**

6.1. O tempo para a solução das Requisições de Serviço será o seguinte, salvo se vislumbrada alguma hipótese de limitação de responsabilidade prevista no Contrato e no

	Modalidade:	LINK IP DEDICADO	Alterações 2020	Data	04/12/2020
	Elaborado por:	A TELCO	Página 18	Versão	1.00
<b>CONTRATO LINK IP CORPORATIVO DEDICADO Nº _____</b>					

presente Acordo, e ainda, ressalvado o direito da parte CONTRATADA cobrar uma remuneração adicional por requisições que acarretem em alteração na infraestrutura, independentemente do nível da alteração:

<b>Tipo de Requisição</b>	<b>Tempo para Solução</b>
Tipo A	Até 48 horas
Tipo B	Requisição de Mudança (Change)
Tipo C	Cronograma de Projeto

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RELATÓRIOS**

7.1. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA relatórios específicos sobre a disponibilidade da infraestrutura. Tais relatórios serão requisitados, por escrito ou via e-mail, que deverá encaminhá-los à parte solicitante no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da data da solicitação.

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

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

Nome e CPF

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

Nome e CPF