RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

Algar Telecom

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM") –

Pelo presente instrumento, de um lado, a **ALGAR MULTIMIDIA S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ no 04.622.116/0001-13, com sede na Rua Jose Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, **ALGAR TELECOM S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ no 71.208.516/0001-74, com sede na Rua Jose Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais e **ALGAR SOLUÇÕES EM TIC S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº. 22.166.193/0001-98, Rua José Alves Garcia, 415, Bloco A, Bairro Brasil, Uberlândia/MG, por si ou por suas filiais, e neste ato, por seus representantes, doravante denominadas simplesmente ALGAR TELECOM, e, de outro lado, o CONTRATANTE, conforme identificado no Termo de Contratação, celebram entre si e de comum acordo, o presente Instrumento, nos seguintes termos e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

1.1. **DO OBJETO**

O serviço contratado compreende a disponibilização, pela ALGAR TELECOM, dos meios necessários para a prestação dos serviços de comunicação de dados, para o acesso ou a integração à rede Internet, e de serviços adicionais, ambos doravante denominados como ("Serviço(s)").

1.2. **DAS DEFINIÇÕES**:

1.2.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que, por si ou seus representantes legais, tenha contratado o SERVIÇO prestado pela ALGAR TELECOM, tornando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas.

b) PROPOSTA COMERCIAL: é o documento proposto pela ALGAR TELECOM ao CONTRATANTE, indicando preços, prazos, serviço e outros detalhes pertinentes. Salvo se disposto contrário na PROPOSTA COMERCIAL, esta terá prazo de validade de 7 (sete) dias corridos contados da data de sua emissão.

c) TERMO DE CONTRATAÇÃO: é o compromisso pelo qual o CONTRATANTE contrata a um ou outro documento proposto pela ALGAR TELECOM indicando sua plena ciência, concordância e compromisso de obedecer aos termos e condições, incluindo preços e prazos estabelecidos no presente CONTRATO, na Proposta Comercial e/ou Termo de Contratação. A CONTRATAÇÃO poderá ocorrer por qualquer forma admitida em Lei, ainda que eletrônica ou virtual.

d) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONTRATANTE: Serviço disponibilizado pela ALGAR TELECOM para atendimento do CONTRATANTE, por meio de atendimento pessoal nas lojas e credenciadas, por meio do *site* www.algartelecom.com.br ou por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da ALGAR TELECOM e 0800 941 2822 para a área de autorização.

e) SERVIÇO: é o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de serviço de comunicação multimídia ou de serviços adicionais.

f) SOLUÇAO: é o conjunto de SERVIÇOS descritos nos Anexos a este Contrato.

g) CONDIÇAO ESPECIFICA DO SERVIÇO: é o documento vinculado a este Contrato que descreve detalhadamente o SERVIÇO contratado pelo CONTRATANTE.

h) SERVIÇO DE COMUNICACAO MULTIMIDIA: é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, voz e imagem), utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma área de prestação de serviço.

i) SERVIÇO ADICIONAL: é um serviço acessório que possibilita a disponibilização de uma comodidade ou utilidade ao cliente, indiretamente relacionada com a prestação do serviço de telecomunicações, mas que com esta não se confunde.

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

1.3. Em caso de divergência entre os documentos mencionados no item 1.1, prevalecerá o disposto na Proposta Comercial e/ou Termo de Contratação.

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

13.1. Em caso de divergência entre os documentos que compõem uma SOLUÇÃO, prevalecerá o especifico sobre o genérico.

1.4. Para todos os fins de direito, este documento é parte integrante da Proposta Comercial e Termo de Adesão, produzidos pela ALGAR TELECOM em favor do CONTRATANTE, estando, ainda, disponível para livre consulta no site www.algartelecom.com.br e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

CLÁUSULA SEGUNDA –DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO(s) SERVIÇO(S)

2.1. Como condição para a prestação do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá atender aos requisitos técnicos eventualmente explicitados neste Contrato e Anexos.
2.1.1. Salvo disposição em contrário, será de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE o provimento dos requisitos técnicos, arcando com os riscos e custos a ele inerentes.
2.1.2. Quando o CONTRATANTE utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente o da ALGAR TELECOM, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.
2.1.3. Além do disposto no item 2.1, considera-se como condição para a prestação do SERVIÇO a realização de testes da conexão da rede de telecomunicações.
2.2. O SERVIÇO será prestado pela ALGAR TELECOM ou por terceiros, conforme contratado pelo CONTRATANTE, ficando desde já estabelecido que a prestação do SERVIÇO terá início após a assinatura deste Contrato, quando ocorrera a instalação no local de prestação indicado no Termo de Contratação.
2.2.1. O prazo de instalação será aquele indicado no Termo de Contratação.
2.3. Para os SERVIÇOS que se utilizarem, direta ou indiretamente, dos benefícios da Internet, fica desde já registrado que independentemente da ação ou vontade da ALGAR TELECOM, fatores externos podem influenciar diretamente na qualidade/velocidade dos SERVIÇOS.
2.3.1. Por características intrínsecas a Internet, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.
2.4. O CONTRATANTE tem ciência que o SERVIÇO poderá ficar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) ou por outros fatores fora do controle da ALGAR TELECOM. Interrupções do SERVIÇO, causadas, comprovadamente, pelo CONTRATANTE ou por eventos de forca maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da ALGAR TELECOM previstas neste contrato.
2.5. Caso o CONTRATANTE se recuse a receber o SERVIÇO e/ou SOLUÇAO, sem justo motivo, após a assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CONTRATANTE deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente a ALGAR TELECOM tenha realizado, ou pagar uma multa compensatória de 10% (DEZ POR CENTO) calculada sobre o valor total do contrato, o que for maior e a critério da ALGAR TELECOM.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO, RESPECTIVAS SANÇÕES E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

3.1 A ALGAR TELECOM notificará o CONTRATANTE acerca da ativação do(s) Serviço(s) por meio eletrônico (*e-mail*) ou presencial com a assinatura do CONTRATANTE na ordem de serviço. A notificação realizada por e-mail será encaminhada para a pessoa indicada na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO. Transcorridos 5 (cinco) dias do recebimento da referida notificação, sem manifestação do CONTRATANTE, a instalação do(s) serviço(s) será considerada aceita pelo CONTRATANTE e ensejará, a partir da data do envio da notificação, o início da prestação do serviço e cobrança do(s) serviço(s) prestado.
3.1.1 Caso o CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a ALGAR TELECOM deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da notificação do

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

CONTRATANTE, ensejando, após tal procedimento, o envio de um novo *e-mail* ao CONTRATANTE, na forma do item 3.1.

3.1.2 Caso a ALGAR TELECOM constate que o serviço não apresente qualquer defeito, ou, ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa do CONTRATANTE, seus prepostos e/ou seus contratantes finais ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do CONTRATANTE ou de seu prestador de serviço, a data de entrega e ativação mencionada no item 3.1. será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere a cobrança e contagem do prazo dos referidos serviços.

3.2. Pela prestação dos serviços objeto do presente instrumento, o CONTRATANTE pagará mensalmente a ALGAR TELECOM, os valores constantes na Nota Fiscal Fatura de Prestação de Serviços apresentada pela ALGAR TELECOM ao CONTRATANTE.

3.3. O não pagamento da NFPS na data de seu vencimento sujeitará o CONTRATANTE ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de atualização pelo IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas, bem como, 1% (um por cento) de juros de mora, calculado pro rata die e, ainda:(i) possibilidade de suspensão parcial da prestação do serviço, transcorridos 22 (vinte e dois) dias de vencimento da nota fiscal de prestação de serviço; e (ii) possibilidade de suspensão total da prestação do serviço, transcorridos 30(trinta) dias do bloqueio parcial, (iii) possibilidade de rescisão contratual, após 30 (trinta) dias do bloqueio total da prestação de serviços.

3.3.1. No caso inadimplência injustificada total ou parcial do CONTRATANTE, a ALGAR TELECOM poderá retirar todos os equipamentos e/ou materiais eventualmente cedidos ao CONTRATANTE, mediante previa notificação.

3.4. As tarifas do(s) SERVIÇO(S) poderão ser reajustadas a cada 12 (doze) meses, de acordo com a variação positiva do IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo. Em caso de majoração das alíquotas tributárias os valores poderão ser repassados ao CONTRATANTE.

3.5. Em caso de utilização dos serviços ora contratados antes da data de ativação total, a ALGAR TELECOM estará autorizada a faturar os SERVIÇOS eventualmente utilizados pelo CONTRATANTE, na forma da regulamentação.

3.6. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até 10 dias da data de seu vencimento implicara na prorrogação da fatura por tantos dias quantos forem os dias de atraso no recebimento do documento de cobrança, sem que incida qualquer ônus ao CONTRATANTE.

3.7. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da ALGAR TELECOM e 0800 941 2822 para a área de autorização.

3.8 A contestação deverá ser analisada pela ALGAR TELECOM em até 5 (cinco dias) úteis com o envio do parecer ao CONTRATANTE de procedência ou improcedência. Caso haja a necessidade de crédito, este poderá ser feito em conta corrente a ser indicada pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável, e responsabilidade do CONTRATANTE:

4.1.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

4.1.2. Preservar os bens da ALGAR TELECOM e aqueles voltados a utilização do público em geral;

4.1.3. Efetuar o pagamento referente a prestação do serviço, observadas as disposições da legislação aplicável e as obrigações descritas neste Contrato;

4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários a correta instalação e funcionamento de equipamentos da ALGAR TELECOM, quando for o caso;

4.1.5. Somente conectar à rede da ALGAR TELECOM, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

4.1.6. Mediante prévio aviso, permitir e facilitar o acesso de técnicos da ALGAR TELECOM e prepostos, devidamente credenciados, para eventuais intervenções nos equipamentos instalados em seu ambiente, e que façam parte do objeto deste

Algar Telecom
Marília R. Cordeiro
OAB/MG 77.334

Contrato, inclusive para manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades.

4.1.7. Submeter a previa aprovação da ALGAR TELECOM, quaisquer materiais publicitários que envolvam ou mencionem o serviço.

4.1.8. Providenciar equipamento de interconexão de rede dentro dos padrões específicos para o funcionamento do serviço e que obedeça aos requisitos mínimos homologados pela ALGAR TELECOM e ANATEL.

4.1.9. Permitir que a ALGAR TELECOM remova todos os equipamentos, objetos deste e instalados no ambiente do CONTRATANTE, qualquer que seja a forma de cessação ou suspensão do serviço contratado.

4.1.10. Assumir os riscos e responsabilidades inerentes como usuário do serviço, providenciando, se assim entender necessário, sistemas de redundância de telecomunicações, *crash recovery, back-up* de dados permanentes, *no-breaks*, entre outros.

4.1.11. Utilizar os equipamentos colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterá-los ou ceder a terceiros os equipamentos ou os serviços obtidos por seu intermédio.

4.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável, o CONTRATANTE tem direito:

4.2.1. De acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

4.2.2. A liberdade de escolha da prestadora;

4.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto as condições de acesso e fruição do serviço;

4.2.4. A informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

4.2.5. A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.2.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.2.7. Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

4.2.8. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência

4.2.9. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de debito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes neste Contrato e da legislação aplicável, notadamente descumprimento do artigo 4o da Lei no 9.472, de 1997;

4.2.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

4.2.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela ALGAR TELECOM;

4.2.12. De resposta eficiente e pronta as suas reclamações, pela ALGAR TELECOM;

4.2.13. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a ALGAR TELECOM, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor (quando aplicável);

4.2.14. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

4.2.15. A substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

4.2.16. A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

4.2.17. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos a prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada, de acordo com o estabelecido neste Contrato;

4.2.18. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

4.2.19. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, e;

4.2.20. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA ALGAR TELECOM

5.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas neste instrumento, constituem direitos da ALGAR TELECOM, além dos previstos na Lei no 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do SCM:
5.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, sendo que em qualquer caso a ALGAR TELECOM continuará responsável perante a Anatel e o CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço, e;
5.1.3. A ALGAR TELECOM poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
5.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais clausulas deste instrumento e na legislação aplicável e responsabilidade da ALGAR TELECOM:
5.2.1. Observar todos os critérios técnicos e operacionais previstos nos documentos que integram este Contrato, conforme aplicável.
5.2.2. Prover a infraestrutura técnica necessária para gerenciar local ou remotamente os serviços adquiridos pelo CONTRATANTE.
5.2.3. Realizar seus melhores esforços para garantir, individualmente, os SLA's eventualmente aplicáveis (Garantia de Desempenho dos Serviços Contratados).
5.2.3.1. Na eventualidade de descumprimento do SLA, serão apurados os eventos de não cumprimento e, constatada a responsabilidade da ALGAR TELECOM, esta deverá realizar os créditos pertinentes ao CONTRATANTE nos futuros documentos de cobrança frente aos serviços contratados. A ALGAR TELECOM não realiza depósitos de numerários ou ressarcimento em espécie.
5.2.3.2. A ALGAR TELECOM utilizara todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade ALGAR TELECOM, nos padrões de mercado, quando se tratar de serviços de internet.
5.2.3.3. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.
5.2.3.4. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura a razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.
5.2.3.5. A ALGAR TELECOM não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de forca maior, cabendo-lhe o ônus da prova.
5.2.4. É vedado a ALGAR TELECOM condicionar a oferta do serviço a aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao CONTRATANTE e eventual assinante a compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao ora contratado, ainda que prestados por terceiros.
5.2.5. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização para exploração do SCM;
5.2.6. Tornar disponíveis ao CONTRATANTE e assinantes, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
5.2.7. Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade ALGAR TELECOM, conforme aplicável e nos termos e condições descritas neste instrumento;
5.2.8. Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias a conexão dos mesmos a sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;
5.2.9. Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas a fruição dos serviços;

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG: 77.2...

5.2.10. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste Contrato, pertinentes a prestação do serviço e a operação da rede;
5.2.11. Observar as leis e normas técnicas relativas a construção e utilização de infraestruturas;
5.2.12. Prestar a Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e a área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou a documentação quando solicitado;
5.2.13. Manter atualizados, junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionaria quando for o caso;
5.2.14. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.
5.2.15. A ALGAR TELECOM observara o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito do CONTRATANTE e respectivos usuários, tornando disponíveis eventuais dados referentes a suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.
5.2.16. A ALGAR TELECOM deverá manter um centro de atendimento ao CONTRATANTE, por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da ALGAR TELECOM e 0800 941 2822 para a área de autorização, com discagem direta gratuita proveniente de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e, atendimento de reclamações e solicitações por meio do *site* www.algartelecom.com.br.
5.2.17. O CONTRATANTE poderá ser servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, condicionado ao cumprimento das obrigações e condições descritas neste contrato.
5.2.18. A ALGAR TELECOM poderá requerer a restituição de indébito dos tributos incidentes sobre as prestações objeto deste contrato, inclusive em relação àqueles tributos cujo ônus financeiro tenha sido repassado ao CONTATANTE, na forma do art. 166 do Código Tributário Nacional.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS AS PARTES

6.1. O CONTRATANTE reconhece que a ALGAR TELECOM não exerce nenhum controle sobre o conteúdo da informação/dados que transita pela rede do CONTRATANTE. Além disso, e responsabilidade do CONTRATANTE assegurar-se de que a informação/dados que ele e seus usuários transmitem e recebam estão em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis.
6.2. Nenhuma das Partes deverá, sem consentimento prévio por escrito da outra Parte, divulgar, realizar publicidade ou fazer uso de qualquer informação relativa ao SERVIÇO, a qualquer outra pessoa que não seja alguém por ela contratado para a execução do Contrato. A divulgação a tal pessoa ALGAR TELECOM deverá ser feita somente na medida em que for necessária para fins da citada execução.
6.2.1 As disposições desta cláusula permanecerão válidas e aplicáveis mesmo depois de rescindido ou expirado o Contrato, por qualquer razão que seja, pelo período de 5 (cinco) anos a contar da rescisão ou término do presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – INSTALAÇÃO / MANUTENÇÃO /EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

7.1. A instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pela ALGAR TELECOM a título de comodato ou locação, os quais serão especificados na Nota Fiscal entregue ao CONTRATANTE, ainda que localizados nas dependências do CONTRATANTE, são de competência exclusiva da ALGAR TELECOM, ou seus prepostos, sendo vedada a intervenção de terceiros.
7.2. O CONTRATANTE utilizará os referidos equipamentos colocados à sua disposição pela ALGAR TELECOM exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterar ou ceder a terceiros os equipamentos ou os SERVIÇOS obtidos por seu intermédio.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

7.3. O CONTRATANTE deverá utilizar os equipamentos concedidos em comodato ou locação como se fossem de sua propriedade, não podendo usa-los senão de acordo com a sua própria destinação convencionada pelo contrato, procurando não os desgastar ou desvalorizar, evitando procedimento que possa inferir negligencia ou desídia quanto ao seu uso e gozo.
7.4. O comodato ou locação dos equipamentos vigorara enquanto houver a prestação dos SERVIÇOS, objeto deste, sendo que o CONTRATANTE se obriga a devolvê-los ao final do contrato, em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso.
7.5. Caberá indenização a ALGAR TELECOM no valor atual de mercado dos bens em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, danificados por culpa ou dolo do CONTRATANTE, ou mesmo caso haja recusa na devolução dos bens.
7.6. O CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da ALGAR TELECOM, devidamente credenciados, para a manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades em horário previamente acordado.
7.7. Sendo necessário material de reposição e/ou pecas sobressalentes nos equipamentos disponibilizados pela ALGAR TELECOM, as despesas referentes ao fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da ALGAR TELECOM. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida pelo CONTRATANTE, as despesas necessárias à recuperação deverão ser integralmente ressarcidas a ALGAR TELECOM.
7.8. Na ocorrência de uma interrupção do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá abrir um chamado de defeito junto ao SAC.
7.9. As alterações na prestação do SERVIÇO, por solicitação do CONTRATANTE, que envolvam mudanças na configuração do referido SERVIÇO, incluindo mudança no local de instalação, serão analisadas pela ALGAR TELECOM quanto a viabilidade técnica e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CONTRATANTE bem como a possibilidade de rescisão em virtude da inviabilidade.
7.10. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no imóvel do CONTRATANTE para prestação do SERVIÇO ou eventual ausência de autorização do sindico, a ALGAR TELECOM comunicará ao CONTRATANTE tal impossibilidade. Tal impossibilidade, contudo, não caracteriza hipótese de cancelamento do pedido, vez que cabe ao CONTRATANTE, com assessoria da ALGAR TELECOM avaliar as condições técnicas antes da contratação e corrigir os erros encontrados com vistas a garantir a efetividade dos serviços da ALGAR TELECOM.
7.11. Caso o CONTRATANTE solicite visita técnica a ALGAR TELECOM, e se for constatado que não se trata de problema a ser solucionado por esta, poderá ser cobrado do CONTRATANTE o valor de R$ 200,00 (duzentos reais) referente a visita improdutiva.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

8.1. O prazo de vigência do(s) SERVIÇO(S) será o especificado nas Condições Comerciais descritas no Termo de Contratação e a contagem se dará da data da ativação.
8.2. Caso o CONTRATANTE proceda a denúncia, mediante envio de notificação por escrito a ALGAR TELECOM, solicite *downgrade* ou der causa a rescisão e/ou interrupção do SERVIÇO, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.
8.2.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão contratual.
8.2.2. A multa referente a solicitação de *downgrade* corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente ALGAR TELECOM e as novas prestações ajustadas.
8.2.3. O CONTRATANTE declara ter ciência de que a ALGAR TELECOM realizou determinados investimentos e/ou realizou determinados custos para viabilizar a prestação do serviço objeto deste contrato. Declara ainda que as penalidades previstas neste instrumento são estabelecidas em função de tais investimentos e/ou

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

custos, não podendo, em caso de rescisão e/ou resilição, serem consideradas, para nenhum efeito, como ônus adicional, mas sim integrante da formatação do preço ora praticado.

8.3. Caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar a outra parte por escrito até a data de seu termo. Se não houver denuncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

8.4. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa, for notificada e não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação com serviços equivalentes ao contratado:

a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato, incluindo aquelas referentes a pagamentos;

b) Cancelamento e/ou rescisão, pela ALGAR TELECOM, de serviço considerado imprescindível a prestação do SERVIÇO contratado;

c) Impossibilidade técnica de prestação do SERVIÇO, ainda que superveniente;

d) Transferência de titularidade dos SERVIÇOS pelo CONTRATANTE;

e) Retirada do SERVIÇO do rol de produtos e serviços oferecidos pela ALGAR TELECOM;

f) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO;

g) Se quaisquer das Partes ajuizar pedido de recuperação judicial ou ter homologado plano de recuperação extrajudicial, ou lhe for requerida ou decretada falência ou, ainda, quando sua insolvência se manifestar por meio de protestos de títulos de qualquer espécie ou execuções;

h) mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias nas seguintes hipóteses:

h1) de ocorrência de fatos ou situações comprovadamente causadas pela outra Parte e que importem em descrédito comercial da outra Parte;

h2) de caso fortuito ou de forca maior que impeça o cumprimento das obrigações previstas no presente Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, hipótese em que as Partes ficarão dispensadas de pagar quaisquer indenizações;

h3) em razão da mudança de controle societário de qualquer das Partes ou de sua reorganização societária, através de fusão, incorporação e cisão, salvo se a sociedade sucessora possuir, a critério da outra Parte, capacidade econômica, técnica e financeira para assumir os direitos e obrigações constantes do presente Contrato.

8.5. A critério da ALGAR TELECOM, esta poderá suspender os SERVIÇOS ou rescindi-los caso o CONTRATANTE, seus prepostos ou terceiros a ele vinculados exerçam uma ou mais atividades descritas abaixo:

a) Remeter publicidade de qualquer classe e comunicações com fins de venda ou outras de natureza comercial a uma série de pessoas sem ter sua solicitação prévia ou consentimento (conhecido como *spam)*;

b) Remeter quaisquer outras mensagens não solicitadas nem previamente consentidas a uma serie de pessoas;

c) Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas nem previamente consentidas;

d) Qualquer atividade que infrinja ou faça uso não apropriado dos direitos de propriedade intelectual de um terceiro, como copyright, marcas registradas, segredos comerciais, pirataria de software, patentes, etc;

e) Promover quaisquer atividades ou ações que violem os direitos de intimidade pessoais de outros, incluindo a coleta e distribuição de informação de usuários da Internet sem sua autorização, exceto quando isto seja permitido pela lei aplicável;

f) Enviar, armazenar, compartilhar, mostrar ou tornar disponível pornografia infantil ou material obsceno;

g) Acessar ilegalmente, sem autorização ou tentar superar medidas de segurança de computadores ou redes que pertençam a um terceiro (conhecido como "hacking"), assim como qualquer atividade previa ao ataque de um sistema para recolher informações sobre ele;

h) Distribuir informação relativa a criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Troia, "pinging", "flooding", "mailbombing", "phising" ou ataques de denegação de SERVIÇOS. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

i) Usar os SERVIÇOS com propósitos ilegais ou na violação de qualquer lei, regulamento aplicável ou no não cumprimento da política de outros provedores de Internet, sítios web, chats, etc;
j) Quando do uso dos SERVIÇOS, haja indícios de desvio nos padrões técnicos ou fraude;
k) Ajudar ou permitir a qualquer pessoa realizar as atividades descritas anteriormente.

CLAUSULA NONA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

9.1. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:
9.1.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
9.1.2. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
9.1.3. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
9.1.4. Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
9.1.5. Rapidez no atendimento as solicitações e reclamações dos assinantes;
9.1.6. Número de reclamações contra a prestadora;
9.1.7. Fornecimento das informações necessárias a obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

10.1. Com exceção das contratações disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei no 8.078), a responsabilidade relativa a este Contrato será sempre subjetiva e limitar-se-á aos danos diretos/emergentes, desde que devidamente comprovados pela PARTE prejudicada e limitados a média das transações realizadas pelas PARTES no âmbito deste contrato, nos últimos doze meses, imediatamente anteriores ao fato.
10.2. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligencia, limitações ou falhas técnicas impostas as PARTES ou por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações.
10.3. A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, não sendo a ALGAR TELECOM responsável por prejuízos que o CONTRATANTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CONTRATANTE ou da ALGAR TELECOM, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

11.1. E vedada, sem prévia autorização expressa da ALGAR TELECOM, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato.
11.2. Este documento bem como seus anexos e as modificações previamente e expressamente aceitas pela ALGAR TELECOM, constituem as únicas estipulações reguladoras dos SERVIÇOS.
11.3. O CONTRATANTE declara, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscrevem este Contrato encontram-se devidamente

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

11.4. O CONTRATANTE se obriga a devolver, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do recebimento, todos os contratos, aditivos ou distratos encaminhados para sua assinatura, devidamente assinados, sob pena de suspensão dos SERVIÇOS e aplicação das penalidades descritas no item 8.2, até que o respectivo documento seja devolvido.

11.5. Em qualquer situação regida por este Contrato em que o consentimento, aprovação ou acordo mutuo de qualquer das Partes for necessário, a Parte envolvida concorda em não reter ou retardar, sem justo motivo, tal consentimento ou aprovação.

11.6. O presente Instrumento, juntamente com seus Anexos, constitui títulos executivos extrajudiciais, cobráveis por meio de processo de execução nos termos do Código de Processo Civil.

11.7. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes a outra Parte irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.

11.8. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetara a validade das demais disposições deste Contrato.

11.9. Na ocorrência de nulidade de clausula contratual que prejudique a eficácia de outras clausulas ou do Contrato em si, as Partes comprometem-se a proceder as alterações necessárias para que o mesmo volte a produzir os efeitos originalmente desejados, dentro de um prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de notificação especifica de uma das Partes a outra.

11.10. A Anatel disponibiliza diversos meios para consumidores e a sociedade em geral entrarem em contato para fazer reclamações sobre os serviços das empresas, propor sugestões, tecer críticas e possibilitar acesso ao Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM"), mantendo os seguintes canais de atendimento:

11.10.1. Central de Atendimento nº 1331. Pessoas com deficiências auditivas: Ligue 1332 de qualquer telefone adaptado.

11.10.2. Por meio do *site www.anatel.gov.br.*

11.10.3. Por meio de correspondência para o endereço: Assessoria de Relações com o Usuário – ARU (Endereço: SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2o andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940).

11.10.4. Para dar completa aplicabilidade à cláusula 5.2.18, o CONTRATANTE autoriza expressamente a ALGAR TELECOM a requerer a restituição dos tributos indevidamente pagos sobre o(s) SERVIÇO(S) retratado(s) neste contrato, especialmente em relação aos tributos cujo ônus financeiro tiver sido a ele repassado.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

12.1. As PARTES declaram e garantem que não admitem nem toleram condutas que possam caracterizar corrupção seja ela passiva ou ativa, seja por si e/ou por seus representantes, devendo envidar todos os esforços necessários, cuidado e diligência os quais deveria empregar nas atividades dos seus próprios negócios para que haja sempre o respeito às normas, políticas e legislações pertinentes. Ocorrendo fato dessa natureza, o presente contrato poderá ser rescindido imediatamente.

12.2. No desempenho das obrigações previstas no Contrato, as PARTES comprometem-se, por si, seus empregados, subcontratados e pessoas físicas ou jurídicas a eles relacionadas, a não pagar ou oferecer qualquer coisa de valor relevante, seja como compensação, presente ou contribuição ou valor em espécie, a qualquer pessoa ou organização, privada ou governamental, se tais pagamentos, contribuições e presentes forem ou puderem ser considerados ilegais ou duvidoso

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

13.1. As PARTES elegem o foro da comarca de Uberlândia/MG, para dirimir quaisquer questões decorrentes deste contrato, com expressa renuncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assinatura CONTRATANTE: _____
Nome:
Cargo:

Assinatura ALGAR TELECOM: _____
Nome: Nome:
Cargo: Cargo:

TESTEMUNHAS:
Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas
Avenida João Pinheiro, 461 • Centro • Cep: 38400-124 • Uberlândia / MG • Fone: (34) 3214-2250 • CNPJ: 22.225.676/0001-16
Poder Judiciário TJMG
Corregedoria Geral Justiça
Selo Eletrônico Nº: BUA21989
Cód.Seg: 0210.7078.8617.1942
Protocolo Nº 3264087, Reg. 3264087
Qtde.Atos Praticados: 041 Data:20/12/2017
Emol.R$225,97+Recompe R$13,36+TFJ R$75,07 = R$314,39
Consulte a validade deste Selo no site:
https://selos.tjmg.jus.br

ANEXO - I
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - *Service Level Agreement* - SLA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas neste Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO, exclusivamente para prestação dos serviços de comunicação multimídia da ALGAR TELECOM.

1.2. A ALGAR TELECOM alocará recursos e sistemas de suporte de forma a garantir ao CONTRATANTE as melhores condições de acesso e transporte das informações e de utilização dos recursos pertinentes aos serviços oferecidos, respeitando-se o escopo definido para os mesmos.

1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:

1.3.1. Pesquisa e entendimento das necessidades do CONTRATANTE;

1.3.2. Garantia de que os objetivos do CONTRATANTE estão alinhados com os objetivos da ALGAR TELECOM;

1.3.3. Estabelecimento claro de metas e objetivos a serem atingidos; e,

1.3.4. Definição clara de responsabilidades.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

3. DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela ALGAR TELECOM, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da ALGAR TELECOM, mas sim indicador de excelência técnica.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

4.1. A ALGAR TELECOM, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement* – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, em 99,5% (noventa e nove vírgulas cinco por cento) do tempo, em cada mês civil.

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

4.2. O percentual de indisponibilidade deverá ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

Indisponibilidade = (TR/43200) * 100,

onde TR = Σ "Tempo de Reparo por Interrupção" ocorridos no mês, em minutos.

4.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, uma semana.

5. TIPOS DE OCORRÊNCIA

5.1. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo dos serviços, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência:
5.1.1 Interrupção: quando o CONTRATANTE se encontra impossibilitado do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à ALGAR TELECOM.

6. TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA

6.1. Para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço:
6.1.1. Requisição: quando o CONTRATANTE solicita algum serviço adicional ou novo serviço.
6.1.2. Ajuda: quando o CONTRATANTE solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela ALGAR TELECOM.
6.2. O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo CONTRATANTE até o seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço, para os eventos do tipo "Requisição", ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos do tipo "Ajuda".
6.3. O tempo de atendimento não deverá ser superior a 72 (setenta e duas) horas, salvo nos casos onde o atendimento à solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.
6.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados do CONTRATANTE junto à ALGAR TELECOM, excetuadas os casos previstos no item 6.1 acima, deverá a ALGAR TELECOM avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

7. TEMPO DE REPARO

7.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CONTRATANTE ou ocorrência de evento dos tipos Interrupção, até a completa resolução do problema ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.
7.2. O tempo de Reparo será computado por meio do sistema "CRM" da ALGAR TELECOM, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.
7.3. Para os serviços que compõem a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, objetivo da ALGAR TELECOM é reparar os serviços no tempo máximo de até 04 (quatro) horas por interrupção.

8. PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA

8.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao CONTRATANTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.
8.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à ALGAR TELECOM, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
CAERMG

D = I X P

Onde : D = desconto em R$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.
I = fator de indisponibilidade
P = preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

8.1.2 Os preços mensais dos serviços são os constantes dos contratos firmados pelas partes.

8.1.3 Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global ALGAR TELECOM.

8.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 8.1. acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

8.3. A ALGAR TELECOM estabelece no item 8.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela ALGAR TELECOM, o CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 8.1, que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada.

8.4. Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a ALGAR TELECOM estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

8.5. A ALGAR TELECOM não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela ALGAR TELECOM;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pelo CONTRATANTE;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros;

(v) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

(vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

9. PROCESSO DE REVISÃO

9.1. Sempre que houver alteração na solução ALGAR TELECOM para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, o contrato de SLA deverá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

ANEXO II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO CLEAR CHANNEL

1- Conceito

É um serviço de comunicação de dados:
- que consiste na interligação de dois pontos (Pop's – Pontos de Presença ALGAR TELECOM), por meio de conexão dedicada, transparente, ponto a ponto (Ponta A e Ponta B). A rede de transmissão utilizada é TDM;
- transparente a protocolos podendo trafegar vários tipos de informações com tecnologia desejada pelo Cliente.

2- Benefícios:

- Ambiente seguro devido ao confinamento do tráfego ao link contratado;
- Ligação permanente e direta entre dois pontos com alta disponibilidade;
- Suporte a dados, voz e imagem, caso seja de interesse da empresa;
- Transparente a protocolos, ou seja, aceita qualquer protocolo de comunicação;
- Garantia efetiva de banda ALGAR TELECOM;
- Baixo retardo de transmissão;
- Flexibilidade de velocidade(64k a 622M).

3- Aplicações:

RTDPJ RTDPJ nº3264087

- Conexão a nós de redes de pacotes;
- Consulta a banco de dados;
- Transmissão de arquivos;
- Interconexão de LAN's e WAN's;
- Videoconferência (ponto a ponto);
- Comunicação de dados entre host, servidores e terminais remotos;
- Integração de sistemas de informação e outras aplicações em tempo real;
- Transporte integrado de sinais de voz, dados, multimídia em alta velocidade.

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.334

ANEXO III - CONDICOES ESPECIFICAS DO SERVIÇO INTERNET LINK

1. DESCRIÇÃO

O Internet Link é um serviço dedicado em alta velocidade para acesso à Internet, com característica de velocidade simétrica.
Este serviço é atendido por circuitos com características simétricas, utilizando fibra-óptica, modens HDSL ou até mesmo rádios digitais.
A simetria se refere ao sentido da comunicação *downstream* (central para o usuário) e *upstream* (usuário para central) opnde as velocidades *up* e *down* são iguais.
A conexão é permanente "*Always-on*" sem a necessidade de discar e aguardar e a informação é roteada de uma forma rápida e direta, com os mesmos atrasos (delay) possíveis.
O serviço Internet Link contém os seguintes componentes:
- ACESSO: É o circuito que interliga o endereço do cliente à rede da ALGAR TELECOM, e as configurações nesta rede, que permitem posteriormente a conexão do cliente ao backbone Internet;
- Porta: consiste na interligação do cliente ao backbone Internet. A velocidade da porta define a banda dedicada para tráfego IP.
Características de funcionamento: 1 Mbps, 2 Mbps, 3 Mbps, 4 Mbps, 5 Mbps, 6 Mbps, 7 Mbps, 8 Mbps, 9 Mbps, 10 Mbps, 11 Mbps, 12 Mbps, 13 Mbps, 15 Mbps, 16 Mbps, 17 Mbps, 18 Mbps, 19 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 34 Mbps, 35 Mbps, 40 Mbps, 45 Mbps, 50 Mbps, 60 Mbps, 70 Mbps, 80 Mbps, 90 Mbps, 100 Mbps, 150 Mbps, 155 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 350 Mbps, 400 Mbps, 450 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 622 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps, 15 Gbps, 20 Gbps, 25 Gbps, 30 Gbps, 35 Gbps, 40 Gbps, 45 Gbps, 50 Gbps, 55 Gbps, 60 Gbps, 65 Gbps, 70 Gbps, 75 Gbps, 80 Gbps, 85 Gbps, 90 Gbps, 95 Gbps, 100 Gbps.

Relatórios de trafego de Rede: A ALGAR TELECOM pode fornecer acessos para que o cliente possa verificar suas condições de tráfego e dimensionar suas necessidades de velocidade.
Números IP's (fixo e válido): Para o Internet Link com velocidade até 2Mbps a quantidade de IP's é limitada em 8, devendo o usuário migrar de velocidade caso precise de mais IP's. Para velocidades entre 3Mbps até 10Mbps são liberados 16 IP's. Para velocidades acima 10Mbps são liberados 32 IP's
Domínios: É de inteira responsabilidade do cliente, os registros de domínios bem como a manutenção dos mesmos, junto a FAPESP.

RTDPJ RTDPJ nº3264087

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.334

ANEXO IV - CONDICOES ESPECIFICAS DO SERVIÇO INTERNET LINK ON DEMAND

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço Internet Link *On Demand* oferece conectividade à Internet sob demanda para empresas de médio e grande porte. O Serviço utiliza exclusivamente a infraestrutura Gigabit Ethernet ALGAR TELECOM para implantação dos circuitos de acesso. A opção pela utilização da tecnologia SDH / PDH para essa função não está disponível.

1.1. Definições de Termos

Para fins dos processos de tarifação deste Serviço, consideram-se os prefixos Kilo (K), Mega (M) e Giga (G) equivalente aos números:

- Kilo = 2^{10} = 1024
- Mega = 2^{20} = Kilo * 1024 = 1.048.576
- Giga = 2^{30} = Mega * 1024 = 1.073.741.824

RTDPJ RTDPJ nº3264087

1.2. Composição do Produto

O Produto Internet Link *On Demand* constitui-se de duas funções que agem em conjunto e de maneira complementar para viabilizar o Serviço como descrito.

A função de conectividade à rede pública mundial da Internet constitui-se na aplicação de regras de procedimento, gerenciamento, "expertise", monitoração de tráfego e operação de equipamentos voltados exclusivamente a interoperação de ambientes IP (*Internet Protocol*) que caracterizam um Serviço de valor adicionado independente dos demais Serviços prestados pela ALGAR TELECOM e que podem ser inclusive contratados de terceiros.

A função de transporte consiste na disponibilização de recursos físicos – infraestrutura de rede e de equipamentos – e de gerenciamento – voltados exclusivamente ao transporte de dados entre a localidade do Cliente e o ponto de interconexão de redes da ALGAR TELECOM – que configuram um Serviço de telecomunicações.

1.3. TARIFAÇÃO

A tarifação do Serviço Internet Link *On Demand* adota um modelo sob demanda, onde a tarifa mensal apresenta dois componentes. O primeiro é um custo mensal mínimo, fixo e pré-definido, o segundo é uma tarifa eventual, proporcional ao nível de utilização da rede e que é somada ao valor fixo. Para fins de tarifação e de cômputo de uso do Serviço, franquias são estabelecidas como patamares de referência contra os quais níveis de utilização são comparados. Se o nível de utilização for menor ou igual à franquia, o custo do Serviço fica estabelecido como sendo o valor contratado referente à franquia (componente fixa do Serviço). Caso o nível de utilização seja maior que a franquia, uma tarifa proporcional a essa utilização excedente será adicionada ao valor referente à franquia. O Serviço Internet Link *On Demand* apresenta duas modalidades de mensuração de nível de utilização: por tráfego cursado e por velocidade.

1.3.1 Tarifação Sob Demanda por Tráfego Cursado

Nessa modalidade, a franquia é quantificada em Gigabytes e é referente a uma quantidade mínima de bytes que podem trafegar pelo Serviço dentro de um período de mensuração igual há um mês. O nível de utilização da rede, ou o tráfego efetivo é obtido através da contabilização dos tráfegos entrante e sainte que passaram pela interface de acesso do Serviço durante o período de mensuração. Essa modalidade aplica-se exclusivamente a circuitos implantados com acesso Gibabit Ethernet da ALGAR TELECOM, não estando disponível para acessos implantados através de recursos de outras operadoras.

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.334

O valor total a ser pago pela Cliente na modalidade Sob Demanda por tráfego cursado será:

Mensalidade do Serviço = Componente Fixa + Componente Variável (se houver)

a) Componente Fixa

É a tarifa a ser paga em qualquer circunstância, referente à franquia, quantificada em Gigabytes. Esse parâmetro considera ambos os tráfegos – de entrada e de saída – e será utilizado como patamar para cálculo do tráfego excedente cursado no circuito, durante o período de um mês.
Componente Fixa = Tarifa Relativa à Franquia

RTDPJ RTDPJ nº3264087

b) Componente Variável
A componente variável é referente ao tráfego que excede o patamar definido pela franquia. O valor a ser pago será computado da seguinte maneira:
Tráfego Excedente = (Tráfego Total) – Franquia [arredondado para múltiplos de 10Mbytes]

O tráfego total é calculado somando-se os tráfegos de entrada e saída cursados na interface de acesso do Serviço durante o período de mensuração (1 mês). O resultado da equação acima é arredondado para múltiplos de 10Mbytes, de acordo com as seguintes regras:

- Frações de tráfego maiores ou iguais a 5Mbytes serão arredondados para o maior inteiro;
- Frações de tráfego menores ou iguais a 5Mbytes serão arredondados para o menor inteiro;

A tarifa correspondente ao tráfego excedente existirá caso esse tráfego seja maior que zero e será definida em função do valor do múltiplo de 10Mbytes adicional, conforme apresentado na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO.
Ou seja:
Componente Variável = Custo Adicional
Custo Adicional = (Tráfego Excedente) * Custo do Múltiplo de 10Mbytes adicional, se (Tráfego excedente) > 0
Finalmente:
Mensalidade do Serviço IP *On Demand* = Componente Fixa + Componente Variável
Mensalidade do Serviço IP *On Demand* = Tarifa Relativa à Franquia + Custo Adicional (se houver).

1.3.2 Tarifação Sob Demanda por Velocidade

Nessa modalidade, a franquia é quantificada em Kbps (kilobits por segundo) e é referente a uma banda mínima disponível no circuito. O nível de utilização, ou tráfego efetivo, é mensurado em um ponto de referência da rede (Ponta A) através do processo chamado "noventa e cinco percentile" e arredondado para um valor inteiro em Kbits por segundo. A definição do processo encontra-se disponível no site da ALGAR TELECOM. Essa modalidade se aplica apenas para acessos implantados com a infraestrutura Gigabit Ethernet da ALGAR TELECOM não estando disponível para acessos implantados com redes de outras operadoras.

O valor total a ser pago mensalmente pela Cliente será obtido por:
Mensalidade do Serviço = Componente Fixa + Componente Variável

a) Componente Fixa
É a tarifa a ser paga em qualquer circunstância, referente à franquia quantificada em Megabits/s. Esse parâmetro considera ambos os tráfegos – de entrada e de saída – e será utilizado como patamar para cálculo do tráfego excedente realizando no circuito, durante o período de um mês.
Componente Fixa = tarifa Relativa à Franquia

b) Componente Variável
A componente de custo variável é proporcional ao tráfego que ultrapassar o patamar estabelecido como franquia, medido na ponta A da rede.
O tráfego excedente será computado como:
Tráfego Efetivo = Arredondado {valor 95percentile}[em Kbps]
Tráfego Excedente = (Tráfego Efetivo) – Franquia
A tarifa devida ao Tráfego Excedente será calculada caso esse tráfego seja maior que zero. Nesse caso, multiplica-se o valor obtido acima com o custo do Kbits

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.344

adicional conforme definido na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO.

Assim:

Componente Variável = (Tráfego Excedente) * Custo (Kbits adicional) se (Tráfego Excedente) > 0

Finalmente:

Mensalidade do Serviço Internet Link *On Demand* = Componente Fixa + Componente Variável

Mensalidade do Serviço Internet Link *On Demand* = Tarifa da Franquia + Tarifa Devida ao Tráfego Excedente (se houver).

O método "95percentile" é um método para quantificar o nível de tráfego efetivo cursado em circuitos. O método elimina uma determinada quantidade de "picos" que ocorrem em circuitos, principalmente aqueles utilizados para tráfego não constante. Com isso, obtém-se uma medida mais equânime do tráfego efetivo, sem prejuízo da Cliente. Ele se baseia em uma plataforma de mensuração que adquire amostras do tráfego real do circuito a intervalos constantes durante um período pré-determinado, chamado de "período de mensuração". No caso da ALGAR TELECOM amostras são adquiridas a cada cinco minutos durante um mês. Os seguintes passos descrevem o algorítimo do método:

a) Armazenam-se, durante o período de mensuração (1 mês), duas séries de amostras de velocidade (em bits por segundo) do circuito. Essas séries são referentes aos tráfegos entrante e sainte, respectivamente. As amostras são colecionadas a cada 5 minutos, perfazendo um total de 8.640 amostras por um mês para cada série.

b) Ordenam-se essas duas séries em ordem decrescente

c) Tomam-se os valores das amostras de número 432 de ambas as séries. Tomar como referência essas amostras equivalem a desprezar 5% das maiores amostras do tráfego que ocorreu ao longo do mês, ou seja, à eliminação dos 5% maiores picos de tráfego ocorridos.

d) Toma-se o maior valor entre as duas amostras. Esse valor é o chamado "valor 95 percentile", proporcional ao tráfego efetivo cursado durante o período de mensuração considerado. Resumindo:

   Valor 95percentile = Maior Valor {Amostra_sainte[432],Amostra_entrante[432]}

e) Ajustes devem ser considerados para o caso de meses 31, 28 e 29 dias, levando-se em conta que deve ser desprezado 5% do número de amostras de cada série ordenada para computar-se o valor "95percentile".

f) Arredonda-se o valor assim obtido para Megabits por segundo.
   Finalmente, o tráfego efetivo de um circuito é:
   Tráfego Efetivo = Arredondado{Valor 95percentile} [em Mbps ou Kbps]

1.4 Características Técnicas Resumidas

O Serviço Internet Link *On Demand* apresenta as seguintes características técnicas resumidas: acesso irrestrito a toda a Internet pública ("full transit"); interface Ethernet; acesso simétrico, protocolo de enlace 802.3, quatro (4) endereços IP válidos no mínimo (conforme velocidade contratada), fornecimento de Serviço DNS primário e secundário e disponibilização de relatório de desempenho do Serviço via Web.

O Serviço não fornece nenhuma função de segurança nativa, seja ela implementada através de "firewall" ou configurações específicas em roteadores.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

ANEXO V - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO LP VOZ

1. ESPECIFICAÇÕES

O produto LP Voz consiste no fornecimento de uma interligação dedicada que permite a comunicação de voz entre dois endereços definidos pelo cliente podendo ser local ou interurbano.

O Serviço LP Voz apresenta os seguintes benefícios:

- Ambiente seguro devido ao confinamento do tráfego de voz ao link contratado;
- Ligação permanente e direta entre dois pontos, com alta disponibilidade;
- Baixo retardo de transmissão de voz;
- Redução de custo devido à tarifa única mensal independente do uso.

As obras de infraestrutura telefônica e de energia(tubulações, dutos, sistema de aterramento e energia) que se fizerem necessárias à instalação do sistema, são de responsabilidade do Cliente.

RTDPJ RTDPJ nº3264087

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.334

ANEXO VI - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO LP DADOS

1.1 Características do Produto

O serviço LP Dados consiste no fornecimento de uma interligação dedicada e modens que permitem a comunicação de dados na velocidade demandada, este serviço é transparente a protocolos podendo trafegar vários tipos de informações com a tecnologia desejada pelo CLIENTE.

Este serviço é prestado quando pelo menos um endereço do cliente está na área de concessão da ALGAR TELECOM.

Modalidades do Produto LP Dados:

a) Local: Consiste na interligação de dois pontos do cliente situados em uma mesma localidade. Fica a cargo da ALGAR TELECOM a disponibilização e manutenção do meio local, como também dos modens. Os valores deste serviço variam de acordo com a velocidade ALGAR TELECOM, conforme tabela de preços.

b) Interurbano: Consiste na interligação de dois pontos do cliente situados em localidades distintas. Fica a cargo da ALGAR TELECOM a disponibilização e a manutenção dos meios locais situados nas duas localidades, dos meios interurbanos e também dos modens.

Características Principais:

a) Flexibilidade de velocidade: de 14,4Kbps até 2Mbps

b) Variação de preços de acordo com a distância (Degrau) entre as localidades.

As obras de infraestrutura telefônica e de energia (tubulações, dutos, sistema de aterramento e energia) que se fizerem necessárias à instalação do sistema são de responsabilidade do Cliente.

1.2 Benefícios Oferecidos

- Permite o gerenciamento remoto do ambiente do cliente;
- Permite atualização tecnológica;
- Atendimento prioritário na manutenção corretiva;
- Aquisição e manutenção de equipamentos de responsabilidade da ALGAR TELECOM;
- Transparente a protocolos, aceita qualquer protocolo de comunicação;
- Amplo espectro de velocidades;
- Garantia efetiva de banda ALGAR TELECOM;
- Baixo retardo de transmissão
- Ligação permanente e direta entre dois pontos

1.3 Aplicações

- Conexão a nós de redes de pacotes;
- Acesso dedicado à Internet (Indireto);
- Consulta a bancos de dados;
- Transmissão de arquivos;
- Interconexão de LAN's e WAN's;
- Videoconferência (ponto a ponto);
- Comunicação de dados entre host, servidores e terminais remotos;
- Integração de sistemas de informação e outras aplicações em tempo real;
- Transporte integrado de sinais de voz, dados, multimídia em alta velocidade.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

ANEXO VII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO VPN MPLS

RTDPJ RTDPJ nº3264087

1. Conceito

A VPN MPLS é uma tecnologia de rede IP que se baseia na multiplexação estatística (comutação de pacote), onde os diferentes circuitos de comunicação compartilham os recursos físicos e a capacidade de transmissão da rede, ocupando-os dinamicamente em função da demanda e da garantia mínima.
Por meio da utilização da tecnologia MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) como padrão de construção de VPN's, oferece confiabilidade e segurança na construção de redes corporativas, permitindo integração e conectividade total entre todos pontos da rede (topologia full-mesh) ou *hub-and-spoke* utilizando um ponto de concentração, permitindo grande flexibilidade e dinamismo na comunicação entre os sites.

2. Benefícios para o cliente

O produto oferece redução do custo durante a implementação de uma corporativa, obtendo ganhos de escala através da utilização simultânea de várias aplicações convergentes (voz, vídeo e dados) através de uma única conexão com a rede principal.
É possível combinar 6 classes de serviço (COS) de forma dinâmica priorizar a aplicação especifica, permitindo gerenciar a largura de banda por classe para melhor atender as necessidades de negócio.

3. Distância

Opções de distância entre a ponta A e B do circuito contratado.

a) Nacional Local
b) Nacional Longa Distância
c) Internacional
d) Nacional Local e Internacional
e) Nacional Longa Distância e Internacional

4. Parâmetros de Performance

Os parâmetros de performance que afetam a qualidade do serviço E-LINE observada pelo cliente são:

a) Disponibilidade: 99.5%
b) Atraso de Quadros (delay); Tabela a ser definida entre cidades
c) Variação de atraso de Quadros (jitter): < 10ms
d) Perda de Quadros: < 0.1%

5. Filas

Poderão ser configuradas até 6 filas de serviço, onde a distribuição da velocidade em %, protocolo e aplicação ficará a critério do cliente

6. Terminologia VPN MPLS

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

a) TAXA DE ACESSO: A taxa de acesso é a máxima velocidade na qual os dados podem ser passados para a rede, e está definida pela velocidade da linha do circuito entre o usuário e rede. Em uma rede VPN MPLS esta taxa representa a velocidade com que os dados são enviados para a rede.
b) ACESSO: É o circuito que interliga cada um dos pontos definidos pelo cliente, à rede VPN MPLS da ALGAR TELECOM. O acesso poderá ser feito através de cabo metálico, cabo óptico ou link de rádio;
c) PORTA: Consiste na interligação do acesso físico (circuito) à Rede VPN MPLS;

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

d) CPE (Customer Premisses Equipment): são os equipamentos necessários à instalação do acesso VPN MPLS. Estes equipamentos compreendem o modem/switch e o roteador, ou o equipamento que tem a função de roteador embutida. O modem e a switch, equipamentos responsáveis pela terminação do circuito de dados, será fornecido pela ALGAR TELECOM como parte do serviço VPN MPLS.
e) O acesso e porta à Rede VPN MPLS de um determinado ponto do cliente, devem ter a mesma velocidade, isto é, se o acesso é de 2Mbps, a porta deverá ser de 2Mbps.
f) As velocidades disponíveis são: 1 Mbps, 2 Mbps, 3 Mbps, 4 Mbps, 5 Mbps, 6 Mbps, 7 Mbps, 8 Mbps, 9 Mbps, 10 Mbps, 11 Mbps, 12 Mbps, 13 Mbps, 14 Mbps, 15 Mbps, 16 Mbps, 17 Mbps, 18 Mbps, 19 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 35 Mbps, 40 Mbps, 45 Mbps, 50 Mbps, 60 Mbps, 70 Mbps, 80 Mbps, 90 Mbps, 100 Mbps, 120 Mbps, 150 Mbps, 160 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 350 Mbps, 400 Mbps, 450 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps, 15 Gbps, 20 Gbps, 25 Gbps, 30 Gbps, 35 Gbps, 40 Gbps, 45 Gbps, 50 Gbps, 55 Gbps, 60 Gbps, 65 Gbps, 70 Gbps, 75 Gbps, 80 Gbps, 85 Gbps, 90 Gbps, 95 Gbps, 100 Gbps.

7. Requisitos de Infraestrutura do Contratante

O CONTRATANTE deverá providenciar ambiente compatível com o funcionamento dos seus equipamentos eletrônicos que suportam os serviços contratados da ALGAR TELECOM. Os requisitos são os seguintes:

a) ESPAÇO FISICO – deverá ser disponibilizado pelo CONTRATANTE espaço físico em mesa ou rack adequado para instalação do(s) equipamento(s) Gateway que suportarão os serviços contratados das ALGAR TELECOMS.
b) ATERRAMENTO – A tomada elétrica disponibilizada pelo CONTRATANTE deverá prover a conexão com sistema de aterramento, para perfeito funcionamento dos circuitos elétricos de proteção do(s) equipamento(s) Gateway.
c) ENERGIA ELÉTRICA – Deverá ser instalado pelo CONTRATANTE equipamento tipo *no-break* para garantir o fornecimento de energia elétrica para casos de falta da alimentação elétrica da concessionária de energia. Tal equipamento será dimensionado em função da carga elétrica total que o CONTRATANTE desejar, devendo ser reservado potência suficiente e adequada para o(s) equipamento(s) Gateway. O mau funcionamento ou a falha da energia elétrica no ambiente do CONTRATANTE implicará em possível indisponibilidade do serviço, uma vez que a alimentação elétrica adequada é condição imprescindível para o bom funcionamento do equipamento Gateway.
d) CLIMATIZAÇÃO DO SITE – O CONTRATANTE deverá prover o ambiente físico onde estará instalado o equipamento Gateway, de sistema de ar condicionado, mantendo a temperatura ambiente não superior a 26ºC
e) SEGURANÇA FISICA – Fica o CONTRATANTE responsável pela segurança física do(s) equipamento(s) que suportam os serviços constratados junto à ALGAR TELECOM.

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

ANEXO VIII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO GERENCIAMENTO DE REDE – SERVIÇO ADICIONAL

O serviço adicional de gerenciamento de rede consiste na prestação de um serviço técnico em telecomunicações, realizada de forma remota ou presencial, que tem por objetivo monitorar e informar todos os aspectos da rede de telecomunicações do cliente (p.ex. número de acessos, número de incidentes na rede, consumo do tráfego do link IP, etc.).

1.1. PACOTE INICIAL

Permite ao cliente acesso no portal de clientes no qual ele poderá abrir ordens de serviços de ordem técnica, pesquisar o histórico de chamados dos últimos três meses e pesquisar o consumo do tráfego de seu link IP. Para este pacote todo o processo é reativo, ou seja, o próprio cliente que abrirá seu chamado.

1.2. PACOTE BÁSICO

Gerenciamento pró-ativo de incidentes. Os serviços dos clientes são gerenciados e qualquer evento é reportado diretamente a eles. A equipe da Algar Telecom atua pro-ativamente, evitando incidentes e atuando de forma a agilizar quando este o ocorrer. Responsável por monitorar, registrar os eventos nas redes dos clientes, mantendo o follow-up durante todo o processo. Permite acesso ao portal de clientes, e, além dos itens mencionados no pacote inicial, o cliente terá a opção de um chat, um canal dedicado e diretamente com a equipe da Algar Telecom, além do acesso aos relatórios disponibilizados no portal. Segue abaixo a descrição das atividades que compõem este pacote:

- **Monitoramento pró-ativo:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência, que reportará os eventos ocorridos no link. O NOC irá gerenciar, de forma pró-ativa os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Assim que for reportado eventos de indisponibilidade no link a equipe do NOC notificará pro-ativamente o cliente, com número do protocolo do incidente e informações iniciais da tratativa técnica.
- **Registro de incidentes:** Os eventos de indisponibilidade serão registrado no sistema CRM da Algar Telecom na designação do link correpondente ao evento que constará os seguintes campos: Designação do link; Horário Início; Prazo de Vencimento; Descrição do incidente; Fila de trabalho.
- **Report de incidentes:** Os incidentes serão comunicados para o cliente através de telefone ou envio de email, contendo os dados do registro do incidente, conforme detalhado acima.
- **Agilização de incidentes:** Os incidentes serão gerenciados por uma equipe de controle que tem por foco garantir o cumprimento do SLA, tempo de reparo, do link em questão. Todas as ações no sentido de agilizar determinado incidente serão adotadas pela equipe NOC.
- **Validação de solução de incidente:** Após a recuperação do incidente a equipe de gerenciamente de redes do NOC fará a análise no link do cliente para comprovar a efetividade da solução e reportará por telefone e email os dados do fechamento do incidente informando as ações técnica efetuadas para solucionar o incidente, bem como o responsável no cliente pela validação.
- **Relatório Técnico de Incidente:** Após a validação e conclusão do incidente será disponibilizado o relatório técnico, contendo as seguintes informações: Designação do link afetado; Horário Início do incidente; Horário término do incidente; Causa; Solução; Descrição das atividades técnicas realizadas. O relatório técnico será disponibilizado no portal de clientes, associado ao protocolo do incidente.

1.3. PACOTE INTERMEDIÁRIO

Inclui as atividades do pacote básico mais o gerenciamento pro-ativo de desempenho que envolve o monitoramento dos recursos dos equipamentos (CPU e Memória), além do gerenciamento da qualidade dos links (taxas de erros, drop, descartes, etc). Permite acesso ao portal de clientes, que incluem os itens já mencionados no pacote básico, mais relatórios de desempenho e capacidade do link, demonstrando análises de tendência de tráfego, etc. Abaixo segue o detalhamento das atividades que compõem o pacote:

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

- **Monitoramento pro-ativo de qualidade:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência que reportará os eventos ocorridos no link. O NOC irá gerenciar, de forma pró-ativa, os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Os eventos de qualidade monitorados serão: taxas de erros, slip, descartes de pacotes, perdas de pacotes.
- **Monitoramento pro-ativo de utilização de tráfego:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência que reportará os eventos ocorridos no link. O NOC irá gerenciar, de forma pró-ativa, os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Acaso o tráfego cursado ultrapasse o limite estabelecido junto ao cliente e este evento possa vir a gerar degradação para os usuários o mesmo é reportado pro-ativamente e iniciado a tratativa técnica.
- **Monitoramento pro-ativo de utilização de recursos: M**onitoramento pro-ativo de memória e consumo de CPU dos equipamentos envolvidos na solução, com acompanhamento de suas variações para evitar possíves falhas.
- **Relatórios de tráfego e qualidade:** O cliente conseguirá, através do Portal de Clientes, visualizar e acompanhar o tráfego e qualidade dos links contratados. Observação: para os produtos VoIP e DDR o cliente terá que realizar a solicitação através do portal.

1.4. PACOTE AVANÇADO

Inclui as atividades do pacote intermediário mais o gerenciamento de capacidade, com análises de tendência de tráfego, inventário da rede, possibilidade de acompanhar o status on-line dos links. Segue abaixo a descrição das atividades:

- **Análise de tendência de tráfego**: Será disponibilizado relatório contendo o consumo de tráfego no link e a tendência de crescimento deste tráfego ao longo do tempo. Permite ao cliente a possibilidade do cliente antecipar possíveis problemas de lentidão para os usuários.
- **Relatório de Disponibilidade**: Será disponibilizado o relatório de SLA dos links contratados, evidenciando a performance de cada link.

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

ANEXO IX - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA – SERVIÇO ADICIONAL

Os serviços de Segurança consistem em monitor e tratar incidentes de Segurança em regime 24x7(vinte e quatro horas e sete dias por semana, incluindo feriados); por meio de um Centro de Operações de Segurança.

Trata-se de um serviço técnico em telecomunicações e TI, realizada de forma remota ou presencial, que tem por objetivo: manter o sigilo e a autenticidade das informações de interesse do usuário; protege-lo contra extravio de informações sigilosas; defender as informações que trafegam pela rede de telecomunicações de sofisticadas técnicas de ataque de hackers.

Para isto contamos com dois serviços distintos: Anti DDoS e Gerenciamento de Segurança.

RTDPJ RTDPJ nº3264087

Serviço Anti DDoS:

O serviço Anti DDoS consiste em monitoramento, detecção e tratamento dos seguintes ataques:

- Ataques de negação de serviço DoS e DDoS;
- Inundações de pacotes com SYN (SYN Flood) e UDP (UDP Flood);
- Ataque de volume a Servidores WEB, sistemas operacionais, sistemas de bancos de dados e Web Services;

A solução ainda retém os logs de alerta de alto impacto pelo período de 30 (trinta) dias, limitado a capacidade técnica da solução.

As regras iniciais serão definidas a partir de uma análise do perfil do cliente e das melhores práticas, sendo os ataques de alto impacto analisados prioritariamente;

Qualquer alteração em configuração da rede do cliente deverá esta ser informada ao Centro de Operações de Segurança da Algar Telecom, sob pena de ocorrerem ataques não identificados ou falsos alarmes, sem que estes causem dolo ou pena à Algar Telecom;

Demais informações e tratativas que por ventura forem necessárias para o bom desempenho do Serviço encontram-se registradas na Política de Privacidade de Uso disponível no portal *www.algartelecom.com.br*;

O serviço é oferecido em duas modalidades, a saber:

DDoS Automático

- Os incidentes de segurança deverão ser tratados pela equipe do Centro de Operações sem que haja necessidade de formalização com o cliente;
- As Alterações de configuração ou perfil do cliente no Anti DDoS Automático poderão ser feitas em acordo com as melhores práticas de segurança;
- O cliente terá acesso aos eventos de ataque por meio do Portal www.algartelecom.com.br;

Algar Telecom Marília F. Cordeiro OAB/MG 77.334

DDoS Manual

- Os incidentes de segurança deverão ser tratados pela equipe do Centro de Operações e informados à equipe técnica do cliente por meio de contato previamente formalizado;
- As alterações de configuração ou perfil do cliente que contratou o Anti DDoS Manual deverão ser submetidas à avaliação de equipe técnica do cliente e aprovadas por este, sendo o contato por meio telefônico e/ou email.

- O cliente terá acesso aos eventos de ataque por meio de contato telefônico com o Centro de Operações de Segurança da Algar Telecom ou por meio do Portal www.algartelecom.com.br;

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

2.1. GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA

O Gerenciamento de Segurança consiste em monitoramento do equipamento de segurança, UTM, de propriedade do cliente ou da Algar Telecom.

O serviço gerenciado é prestado remotamente em estrutura denominada SOC (*Security Operation Center*), composta por especialistas em redes de comunicação de voz e dados e em segurança da informação.

No SOC o equipamento é monitorado e os alarmes gerados pela ferramenta de gerenciamento são direcionados à equipe da Algar Telecom, que os analisa e gera uma resposta ao cliente, em um SLA de 4 horas úteis.

Ainda, mensalmente, é disponibilizado relatório de uso do equipamento conforme cada funcionalidade contratada.

As funcionalidades estão agrupadas em 3 grupos, a saber:

Funcionalidade 1: Gerência e Controle de Uso Interna (Firewall + VPN)

- Firewall → permite a elaboração de políticas de controle de acesso a redes/serviços de rede (email, ssh, http e etc);

- Balanceamento de Tráfego → utilizado para elaboração de políticas de roteamento, considerando roteamento estático, RIP ou BGP. Como exemplo de sua aplicação, podemos utilizar os protocolos de roteamento para controle de redundância entre filiais/saída para internet, alternando a saída de tráfego entre os links conforme disponibilidade dos mesmos.

- VPN Cliente → tecnologia utilizada para que o usuário final possa acessar o ambiente corporativo (interno do cliente) através de ambiente/rede externo (smartphone, computador ou outro dispositivo com acesso à internet).

Funcionalidade 2: Políticas de Segurança (App Control + Web Filtering + Anti Spam + Anti vírus)

Além dos serviços contidos na Funcionalidade 1, o cliente terá:

- App Control → Realização de controle de aplicações a partir de lista (black/white list) gerada de acordo com perfis/grupos de usuários previamente cadastrados (manualmente, por exemplo). Além disso, é gerada visibilidade de acesso às aplicações, largura de banda consumida, além do detalhamento de utilização de acordo com perfil de usuário/dispositivos cadastrados ;

- Web Filtering → Realização de controle de acesso ao ambiente web, a partir da lista de black/white list gerada de acordo com os perfis/grupos de usuários previamente cadastrados (manualmente, por exemplo). Além disso, é gerada visibilidade de acesso aos sites web, detalhamento de utilização de acordo com perfil de usuário/dispositivos cadastrados;

- Antivirus → Triagem do tráfego entrante nas redes do cliente, utilizando base de dados do Fabricante do equipamento para avaliação de possíveis malwares, spywares e demais ameaças geradas por hackers;

Algar Telecom
Manilia F. Cordeiro
OAB/MG: 77.334

- Antispam → Triagem do tráfego de e-mail entrante na rede, utilizando base de dados d do Fabricante do equipamento, bloqueando entrada de e-mails detectadas como spam ou que contenham ameaças.

RTDPJ
RTDPJ
nº3264087

Funcionalidade 3: Controle de Invasão

Além dos serviços contidos nas Funcionalidades 1 e 2, o cliente terá:

- IPS (Intrusion Prevention System)→Tecnologia de segurança/prevenção de ameaças que examina os fluxos de tráfego de rede para detectar e prevenir exploits de vulnerabilidade. Os exploits de vulnerabilidade geralmente vêm na forma de entradas maliciosas em um aplicativo ou serviço alvo que os invasores usam para interromper e obter o controle sobre um aplicativo ou máquina.

A detecção baseada em assinatura se baseia em um dicionário de padrões (ou assinaturas) exclusivamente identificáveis no código de cada *exploit*. Quando um *exploit* é descoberto, sua assinatura é gravada e armazenada em um dicionário de assinatura que está sempre aumentando.

A detecção de anomalias estatísticas toma amostras aleatórias do tráfego de rede e as compara com um patamar de desempenho pré-calculado. Quando a amostra da atividade do tráfego de rede está fora dos parâmetros de um patamar de desempenho, o IPS realiza uma ação para resolver a situação.

Preço

Para definir o equipamento e os valores a serem cobrados mensalmente; as funcionalidades são combinadas de acordo com a banda do cliente e número de funcionários, desta combinação resulta-se no perfil e pacote mais aplicado ao cliente.

Cada um dos pacotes oferecidos, possuem licença que será renovada conforme cada período de contrato estabelecido. O cliente pagará pela Locação do Equipamento e Mensalidade do Serviço de Gestão.

Caso o cliente possua o equipamento e contrate a gerência do serviço para o mesmo, deverá escolher a funcionalidade mais adequada e pagará apenas pelo Serviço de Gestão. As licenças serão aplicadas por este time, mas deverão ser adquiridas pelo cliente.

O **CONTRATANTE** obriga-se a manutenção, conservação e reparação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços de Gerenciamento de Segurança e que estiverem em sua posse, sendo de sua inteira responsabilidade zelar pelo seu bom funcionamento.

Quando o CONTRATANTE utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente da ALGAR TELECOM, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

Para que a gestão se torne efetiva, a Algar Telecom deverá ser a única administradora do equipamento e qualquer adequação deve ser solicitada.

Demais informações e tratativas que por ventura forem necessárias para o bom desempenho do Serviço encontram-se registradas na Política de Privacidade de Uso disponíveis no portal www.algartelecom.com.br;

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

Relatórios Disponíveis para cada Funcionalidade:

Funcionalidade 1: Gerência e Controle de Uso Interna