RTDPJ
RTDPJ
nº3253322

MODELO

CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, de um lado, a **ALGAR MULTIMIDIA S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações e tecnologia da informação, inscrita no CNPJ no 04.622.116/0001-13, com sede na Rua Jose Alves Garcia, nº 415 - Mezanino, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, neste ato, por seus representantes, doravante denominada Algar Telecom ou simplesmente CONTRATADA, e, de outro lado, o CONTRATANTE, conforme identificado no Anexo III, 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**

A solução contratada compreende a disponibilização, pela ALGAR TELECOM, dos meios necessários para a prestação das soluções de tecnologia da informação.

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 a SOLUÇÃO prestada pela CONTRATADA, tornando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas;

b) PROPOSTA COMERCIAL: É o documento proposto pela CONTRATADA ao CONTRATANTE e vinculado à este contrato, indicando preços, prazos, serviço, equipamentos e outros que descrevem detalhadamente a SOLUÇÃO. Salvo se disposto contrário na na mesma, esta terá prazo de validade de 7 (sete) dias corridos contados da data de sua emissão;

c) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONTRATANTE: Serviço disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento do CONTRATANTE, conforme canais de comunicação informados na PROPOSTA COMERCIAL, respectiva e integrante deste contrato;

d) SERVIÇO: É o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de telecomunicação e tecnologia da informação;

e) SOLUCAO: É o conjunto de SERVIÇOS e equipamentos descritos nos Anexos e ou Propostas Comerciais integrantes deste Contrato;

CLÁUSULA SEGUNDA –DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Como condição para a prestação da SOLUÇÃO, 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 da CONTRATADA, 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.

2.2. A SOLUÇÃO será prestada pela CONTRATADA ou por terceiros, conforme contratado pelo CONTRATANTE, ficando desde já estabelecido que a prestação do SERVIÇO terá início após a implantação do projeto, com o aceite formal do CONTRATANTE.

2.2.1. O prazo de instalação será consensado durante a faze de projeto.

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 SOLUÇÃO poderá ficar, eventualmente indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) ou por outros fatores fora do controle da CONTRATADA. Interrupções da SOLUÇÃO , causadas, comprovadamente, pelo CONTRATANTE ou por eventos de força maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.

Algar Telecom
Marilia R. Cordeiro
OAB/MG 77.334

2.5. Respeitadas as restrições técnicas, o CONTRATANTE poderá ter acesso a outras facilidades e SERVIÇOS de valor adicionado. A ADESÃO a tais SERVIÇOS acessórios deve ser feita mediante nova PROPOSTA COMERCIAL encaminhada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE, mediante assinatura.

2.6. Caso o CONTRATANTE se recuse a receber o SERVIÇO e/ou SOLUÇÃO, sem justo motivo, após a assinatura do TERMO DE ACEITE, o CONTRATANTE deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente a CONTRATADA tenha realizado, ou pagar uma multa compensatória cujo percentual deverá estar fixado na proposta comercial e calculada sobre a média das 12 (doze) primeiras mensalidades, o que for maior e a critério da CONTRATADA.

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

3.1 A CONTRATADA notificará o CONTRATANTE acerca da ativação da(s) Solução(ões) por meio eletrônico (*e-mail*). A notificação realizada por e-mail será encaminhada para a pessoa indicada na PROPOSTA COMERCIAL. Transcorridos 5 (cinco) dias úteis do recebimento da referida notificação, sem manifestação do CONTRATANTE, o(s) serviço(s) e solução(es) de tecnologia da informação, será(ão) considerada(os) aceita (os) pelo CONTRATANTE e ensejará, a partir da data do envio da notificação, o início da prestação das Soluções e cobrança respectiva.

3.1.1 Caso o CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a CONTRATADA deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação do CONTRATANTE, ensejando, após tal procedimento, o envio de um novo *e-mail* ao CONTRATANTE, na forma do item 3.1.

3.1.2 Caso o CONTRATADA 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 das soluções e serviços objeto do presente instrumento, o CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA, os valores constantes na Nota Fiscal Fatura de Prestação de Serviços apresentada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

3.3. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir do aceite do SERVIÇO e ou SOLUÇÕES de tecnologia da informação.

3.4. O não pagamento da NFPS na data de seu vencimento sujeitara 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.

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

3.5. As tarifas do SERVIÇO serão reajustadas a cada 12 (doze) meses, conforme apuração do IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo.

3.6. Em caso de utilização dos serviços ora contratados antes da data de ativação total, a CONTRATADA estará autorizada a faturar as SOLUÇÕES e ou SERVIÇOS eventualmente utilizados pelo CONTRATANTE, na forma da regulamentação.

3.7. Qualquer alteração/majoração nas alíquotas dos tributos incidentes sobre a prestação dos SERVIÇOS contratados permitirá a modificação dos valores cobrados, para o atendimento da Legislação e o repasse automático ao CONTRATANTE.

3.8. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até 10 dias da data de seu vencimento implicará 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.

3.9. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito através dos canais de comunicação informados na PROPOSTA COMERCIAL, respectiva e anexa deste contrato.

3.10 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.

Algar Telecom
Menilia F. Cordeiro
616.146.777-334

3.11. Após a contratação da primeira solução e ou serviço, caso haja novas contratações, os demais serviços e ou soluções terão seus valores reajustados sempre na mesma data deste primeiro, sendo que se o primeiro reajuste a ser aplicado para essas contratações posteriores acontecerá antes de decorridos os primeiros 12 (doze) meses, a sua aplicação se dará proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação do respectiva SOLUÇÃO e ou SERVIÇO, a fim de que a data-base para reajuste seja a mesma para todas SOLUÇÕES E ou SERVIÇOS contratados pelo CONTRATANTE

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

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

4.1.3. Efetuar o pagamento referente a prestação dos serviços e ou soluções, observadas as disposições da legislação aplicável e as obrigações descritas neste Contrato;

4.1.7. Submeter a prévia aprovação da CONTRATADA, quaisquer materiais publicitários que envolvam ou mencionem a solução e ou serviço.

4.1.9. Permitir que a CONTRATADA remova todos os equipamentos de sua propriedade, 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 e ou solução, providenciando, se assim entender necessário, sistemas de redundância, *crash recovery, backup* de dados permanentes, *no-breaks*, entre outros, que não sejam objeto deste.

4.1.11. Utilizar os equipamentos colocados a 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.

4.1.12. O CONTRATANTE deverá, ainda, indenizar a CONTRATADA e a terceiros por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa pelo uso do SERVIÇO e ou SOLUÇÃO ou por infringência das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independente de qualquer outra sanção.

4.1.13. Caberá ao CONTRATANTE a obrigação de comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 48 (quarenta oito) horas, a intenção de manutenção de equipamentos e/ou visitas ao(s) Data Center(s) da CONTRATADA onde os seus equipamentos estejam instalados ou nos quais o serviço e ou solução esteja disponibilizado.

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

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

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

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

4.2.4. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito 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;

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

4.2.6. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

4.2.7. De resposta eficiente e pronta as suas reclamações, pela CONTRATADA;

4.2.8. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, aos organismos de defesa do consumidor (quando aplicável);

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

4.2.10. 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;

4.2.11. 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;

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

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

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas neste instrumento, seus anexos, constituem direitos da CONTRATADA:

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 CONTRATADA continuará responsável junto ao CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço, e;

5.1.3. A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções e reduções, entre outras.

5.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável e responsabilidade da CONTRATADA:

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 CONTRATADA, esta deverá realizar os créditos pertinentes ao CONTRATANTE nos futuros documentos de cobrança frente aos serviços contratados. A CONTRATADA não realiza depósitos de numerários ou ressarcimento em espécie.

5.2.3.2. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção programada ou similares deverá ser amplamente comunicada aos clientes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana.

5.2.3.3. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.2.4. E vedado a CONTRATADA 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.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS AS PARTES

6.1 As Partes declaram e garantem mutuamente, inclusive perante seus fornecedores de bens e serviços, que:

6.1.1. Nenhuma das Partes deverá, sem consentimento prévio por escrito da outra Parte, divulgar, realizar publicidade ou fazer uso de qualquer informação relativa ao SERVIÇO e ou SOLUÇÃO, a qualquer outra pessoa que não seja alguém por ela contratado para a execução do Contrato. A divulgação a tal pessoa contratada deverá ser feita somente na medida em que for necessária para fins da citada execução.

6.1.2.Exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente a elas aplicável, e que detêm as aprovações necessárias à celebração deste Contrato, e ao cumprimento das obrigações nele previstas;

6.1.3.Não utilizam de trabalho ilegal, e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços;

6.1.4.Não empregam menor até 18 anos, nem na condição de aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a freqüência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre as 22h e 5h;

6.1.5.Não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

6.1.6.Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

6.2.Declaram ter pleno conhecimento das normas aplicáveis, do funcionamento e riscos inerentes ao objeto deste e daqueles vinculados, declarando, ainda, estarem assessoradas por profissionais

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

habilitados à análise e compreensão dos efeitos legais, regulatórios, financeiros, fiscais e contábeis deste Contrato. As Partes confirmam que pessoalmente, ou por meio de seus assessores, investigaram e informaram-se satisfatoriamente sobre os fatos e circunstâncias relevantes e materiais para celebração do presente, aceitando seus termos e condições, bem como estão agindo por sua própria conta, tendo tomado suas próprias decisões de forma independente quanto a participar do presente Contrato, sua consecução e quanto à adequação e conveniência das mesmas, baseando-se em seu próprio critério e, na medida considerada necessária, na opinião de seus consultores. As Partes, ainda, tomaram um decisão independente de o subscrever e a celebração do presente Contrato é feita exclusivamente com base no que nele está escrito, não havendo qualquer declaração, garantia, promessa ou compromisso verbais que substituam ou complementem o que está contido neste instrumento e a ele vinculados. Finalmente, as Partes declaram que entenderam e que estão plenamente de acordo com todos os termos e disposições deste Contrato, de seus Apêndices, Anexos e documentos vinculados.

6.3.As Partes garantem e declaram uma à outra que não existe qualquer outro termo ou condição para a plena eficácia, exeqüibilidade e consecução do SERVIÇO.

6.4.Cada uma das Partes (por si e suas respectivas afiliadas, controladas ou coligadas) adotará, celebrará ou fará com que sejam adotados, feitos e celebrados, todos os atos, documentos e outras medidas dentro de seu poder, a fim de dar cumprimento integral às avenças pactuadas no presente Contrato.

6.5.Inexiste exclusividade para a prestação do SERVIÇO.

6.6.O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não exerce nenhum controle sobre o conteúdo da informação/dados que transita pela rede do CONTRATANTE. Além disso, é responsabilidade do CONTRATANTE assegurar-se de que a informação/dados que ele e seus usuários transmitem e recebem, sejam conformes com as leis e regulamentos aplicáveis.

6.7.O CONTRATANTE concorda em ceder o uso de sua imagem, exclusivamente em propostas comerciais, apresentações institucionais, portfólio, folder impresso e/ou no site oficial da CONTRATADA, com intuito único de indicá-lo como pertencente ao rol de contratantes.

6.8.As disposições desta cláusula permanecerão válidas e aplicáveis mesmo depois de rescindido ou expirado o Contrato, por qualquer razão que seja, pelo período de 2 (dois) anos a contar da rescisão ou término do presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

7.1. O prazo de vigência do SERVIÇO será o especificado nas Condições Comerciais em anexo.

7.2. Inobstante o disposto no item 7.1, os direitos e obrigações gerais serão aplicáveis e exigíveis pelas Partes desde a ADESÃO à PROPOSTA, inclusive os referentes à resilição, à rescisão ou à renúncia.

7.3. 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 denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

7.4. 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 CONTRATADA, 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 CONTRATADA;

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 força 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

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

critério da outra Parte, capacidade econômica, técnica e financeira para assumir os direitos e obrigações constantes do presente Contrato.

7.5. A critério da CONTRATADA, esta poderá suspender os SERVIÇOS ou rescindí-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 que ter sua solicitação prévia ou consentimento (conhecido como *spam)*;

b) Remeter quaisquer outras mensagens não solicitadas nem previamente consentidas a uma série 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 prévia 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 negação de serviços. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;

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.

CLÁUSULA OITAVA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

8. 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 negligência, limitações ou falhas técnicas impostas as PARTES, ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

9.1. E vedada, sem prévia autorização expressa da CONTRATADA, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato, no todo ou em parte, ainda que em função de restruturação societária, fusão, cisão e incorporação, os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, inclusive seus créditos.

9.1.1. A CONTRATADA fica desde já autorizada a ceder ou transferir, no todo ou em parte, para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, cisão e incorporação, os direitos e obrigações oriundos e/ou decorrentes do presente contrato, inclusive seus créditos mediante simples comunicação escrita ao CONTRATANTE.

9.2. Os custos e despesas incorridos pelas Partes exclusivamente para a elaboração e celebração do presente instrumento serão de responsabilidade exclusiva da parte que os tenha suportado. Não estão inclusos neste item os custos incorridos pela CONTRATADA para a prestação do SERVIÇO.

9.3. Este documento bem como seus anexos e as modificações previamente e expressamente aceitas pela CONTRATADA, constituem as únicas estipulações reguladoras dos SERVIÇOS.

9.4. O CONTRATANTE declara, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscrevem este Contrato encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

9.5. 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,

Algar Telecom
Marilia P. Cordeiro
GAB OAB/SP 77.334

devidamente assinados, sob pena de suspensão dos SERVIÇOS e aplicação das penalidades descritas no item 8, até que o respectivo documento seja devolvido.

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

9.7. 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.

9.8. Não haverá nenhum relacionamento entre as Partes de qualquer natureza que não o contemplado pelo presente Contrato, seja trabalhista, de representatividade, joint venture, sociedade de fato ou de direito ou consórcio ou qualquer outro. Nenhuma delas tem qualquer direito, poder ou autoridade de assumir qualquer obrigação ou responsabilidade em nome ou por conta da outra. O CONTRATANTE reconhece expressamente que não poderá, nem por si, nem por seus diretores, empregados ou prepostos, firmar qualquer documento ou assumir obrigações em nome da CONTRATADA ou ainda utilizar sua marca sem a devida autorização. Outros relacionamentos comerciais deverão ser regidos por contratos específicos.

9.9. 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.

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

10.11. Fica desde já estabelecido que, em caso de necessidade de novos serviços relacionados ao objeto do presente contrato, a Proposta de Solução de Negócios/Comercial, será o documento que contemplará todas as especificações e, assinado pelas partes, passará a fazer parte integrante deste contrato para todos os efeitos.

10.12. Na ocorrência de nulidade de clausula contratual que prejudique a eficácia de outras cláusulas 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 específica de uma das Partes a outra.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DO FORO

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

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: AZH55495
Cód.Seg: 8274.9533.3647.4711
Protocolo Nº 3253322, Reg. 3253322
Qtde.Atos Praticados: 016
Emol.R$83,64+Recompe R$6,01+TFJ R$27,89 = R$116,54
Data:09/11/2016
Consulte a validade deste Selo no site:
https://selos.tjmg.jus.br

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

RTDPJ
RTDPJ
nº3253322

ANEXO I

Acordo de Nível de Serviço

2 Definição de Termos

2.1 Denomina-se **Acordo de Nível de Serviço ou SLA (*Service Level Agreement*)**, 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.

2.2 Considera-se Item de Configuração - IC, Ativo de serviço que precisa ser gerenciado, a fim de oferecer um serviço de TI. Exemplos: hardware, software, documentos ou catálogos. Todo IC deve estar sobre o controle do Gerenciamento de Configuração e Mudança.

Tipos de Itens de Configuração:

• **Hardware** - Servidores, racks, storage, switches, ar condicionado, tanque de combustível, firewalls, geradores, instalações elétricas, UPSs.

• **Software** - todo e qualquer sistema da Algar Telecom incluído no ambiente de Data Center da organização para o atendimento de clientes, que necessite ou não de aquisição de licença via fornecedor, ou ainda, que faça parte de algum serviço identificado, respeitando os produtos e serviços inerentes ao catálogo de serviços da Algar Telecom.

• **Documentação** - Contratos, Acordos, Políticas, Orçamento, Manuais e Planos.

• **Catálogo** - Catálogo de Serviço.

2.1.3 Incidente - (RI): registros de qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço que cause ou possa causar interrupção e/ou redução na qualidade dos serviços contratados, podendo ser classificados em 3 grupos de prioridade. A prioridade do incidente é definida através da Matriz de Impacto X Urgência, onde:

- **Urgência:** Velocidade necessária para resolver um incidente.
- **Impacto/Criticidade:** Indica a extensão do dano causado por um incidente no negócio do cliente. O impacto é vinculado ao Item e Configuração que compõe o serviço.

Tipos de Impacto/Criticidade:

a) **Impacto Alto** – Definido pelo cliente como ambiente de alta criticidade para o seu negócio, podendo provocar paralisação da empresa como um todo e/ou indisponibilizar áreas significativas que implicam em perda de receita, imagem e/ou aumento de custos.

b) **Impacto Médio** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade média para o seu negócio, podendo provocar paralisação de algum sistema e/ou ferramenta caracterizando indisponibilidade parcial do negócio do cliente.

c) **Impacto Baixo** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade baixa para o seu negócio, podendo provocar perda de qualidade na performance de algum sistema e/ou ferramenta mas que não caracterize indisponibilidade para o negócio do cliente.

Nota 01: A definição do impacto deverá ser informada pelo cliente no momento da implantação do serviço junto ao Gerente do Projeto. Caso seja identificada a necessidade de alteração do impacto do Item de Configuração a solicitação deverá ser feita junto a CONTRATADA, quando o serviço já estiver em operação, o que o mesmo irá avaliar a necessidade de revisão contratual.

Matriz de Impacto x Urgência: é utilizada para definir qual prioridade será atribuída ao incidente:

		Impacto/Criticidade		
		Alta	**Média**	**Baixa**
Urgência	**Maior**	1	2	3
	Média	2	3	RS
	Menor	3	RS	RS

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
CPF 348.777.334

- **Prioridade:** sequência em que os Incidentes devem ser tratados. Seus tipos são:

a) **Prioridade Grave/Crítica** (indisponibilidade total) implica na paralisação de qualquer serviço ou item de configuração que tenha impacto grave para o negócio do cliente;

b) **Prioridade Alta** (indisponibilidade parcial) quando houver perda de performance significativa ou paradas intermitentes em serviços com impacto alto para o negócio do cliente, ou ainda, quando houver paralisação total de qualquer serviço que tenha impacto alto para o negócio do cliente;

c) **Prioridade Média** (perda de performance) quando houver perda de performance que não caracterize indisponibilidade e não comprometa a usabilidade do serviço contratado.

2.1.4 Requisição de Serviço (RS): Requisição do usuário para suporte, informação, conselho, mudança padrão, acesso a um serviço TI ou qualquer outra solicitação que não seja fruto de uma falha no serviço contratado.

Tipos de Requisições de Serviço:

a) Tipo A: solicitações de serviço que não estão vinculados a incidentes e não implicam em investimentos e aquisições.

b) Tipo B: (Planejada): trata-se de solicitações que implicam em investimento ou aquisições por parte da Algar Telecom. Sempre que solicitadas, alinhamentos quanto à implantação destas solicitações serão realizados com Cliente.

Requisição de Serviço que não se enquadre na categoria TIPO A poderão requerer uma requisição de mudança e/ou nova proposta comercial de serviços e ainda um cronograma de projeto dependendo de sua complexidade.

2.1.5 Requisição de Mudança (RDM) – Formulário que deve ser criado sempre que identificado qualquer necessidade de adição, modificação ou remoção dos Itens de Configuração que fazem parte ou suportam o serviço acordado com cliente.

As mudanças devem ser submetidas ao Comitê de Controle de Mudanças de forma a garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implementar e revisar todas as mudanças na infraestrutura de TI de maneira eficiente e rápida minimizando o impacto relacionado aos serviços.

- Papéis e responsabilidades dos indivíduos envolvidos ou interessados nas mudanças:

a) Gerente de Mudanças: Gerente operacional do processo de Mudanças tem o objetivo de gerenciar as atividades do processo de maneira a garantir seus objetivos.

Responsabilidades do Gerente de Mudanças:

- Promover e garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças seja corretamente utilizado;
- Analisar e propor o processo que possa causar menor impacto ao ambiente de produção;
- Coordenar as reuniões do Comitê de Mudanças;
- Assegurar o registro adequado de todas as Requisições de Mudanças (RDM's);
- Assegurar a realização das reuniões e atividades do Comitê de Controle de Mudanças (CCM) dentro das regras estabelecidas;
- Revisar todas as mudanças após sua implementação;
- Coordenar as atividades de qualquer outro grupo (interno ou externo) que venha a ser envolvido nas atividades do Gerenciamento de Mudanças.

b) CCM (Comitê de Controle de Mudanças): Grupo formalmente constituído de partes interessadas responsáveis pela revisão, avaliação, aprovação ou rejeição de mudanças. Os integrantes do CCM são:

- Representantes da TI
  - ✓ Administradores do ambiente e infraestrutura;
  - ✓ Gerente Service Desk;
  - ✓ Gerente de TI;
  - ✓ Gerente de Mudanças.

Responsabilidades dos Representantes da TI e Representantes do negócio:

Algar Telecom
Marilia B. Cordeiro
OAB/MG 77.334

- Avaliar os requerimentos definidos para as Mudanças;
- Avaliar os riscos e impactos das Mudanças para os Negócios;
- Realizar avaliação integrada das Mudanças;
- Aprovar ou rejeitar as Mudanças de acordo com o processo estabelecido;
- Prover recomendações relacionadas às Mudanças, quando necessário;

Os tipos de mudança são:

a) Programada – atende a qualquer tipo de demanda, obedecendo aos prazos estabelecidos no processo para solicitação, análise, aprovação e implantação;

b) Acelerada – acontece quando os prazos estabelecidos não podem ser respeitados devido à necessidade do negócio ou legais;

c) Emergencial – está vinculada ao atendimento de incidentes muito significativos.

2.1.6 Liberação o conjunto de Itens de Configuração, novos e/ou modificados, que são testados e introduzidos juntos em um ambiente de produção. Consultar Política de Liberação no Item 8 deste documento.

2.1.7 Tempo de Reparo - é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CLIENTE até a completa restauração do ambiente ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.

O tempo de Reparo será computado por meio do sistema da ALGAR TELECOM, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

2.1.8 Reclamação Contra um Serviço - Define – se como "reclamação" a declaração formalizada de um Cliente demonstrando sua insatisfação diante de eventos ocorridos no relacionamento com o provedor de serviços de TI. Uma reclamação pode estar relacionada à qualidade e postura de atendimento e suporte, dificuldades de acesso e contato com a organização de TI, procedimentos incorretamente aplicados na percepção do Cliente, ou qualquer outro aspecto que o Cliente considere como um desvio do que foi estabelecido, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

2.1 NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS (PRAZOS e METAS)

A **ALGAR TELECOM**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** 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 dos contratos, ou nas propostas de solução ou contratos firmados com o cliente.

2.2.1 Prazos para tratativa de Incidente por Prioridade:

Prioridade do Incidente	Tempo Máximo de Reparo por Incidente	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
Grave/Crítica	2 horas	7x24x365
Alta	6 horas	
Média	12 horas	

2.2.2. Prazo para tratativa de Requisição de Serviço por Tipo:

Tipo de Requisição de Serviço	Tempo Máximo para Reparo por Tipo	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
Tipo A	24 horas	5x8
Tipo B	Conforme cronograma do projeto	

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

Exceções: As solicitações deverão ser feitas em horário comercial (08:00 as 18:00). Solicitações registradas fora do horário comercial ficarão congeladas, sendo contabilizado a partir das 08:00 horas do próximo dia útil. A execução das solicitações poderão ser realizadas fora do horário comercial conforme a necessidade do cliente, desde que haja prévio alinhamento entre ambas as partes

2.2.3 Prazo para tratativa de Requisição de Mudança:

As mudanças serão atendidas conforme sua classificação (Programada, Acelerada e Emergencial) e o planejamento para as execuções estão diretamente relacionadas às janelas de manutenção.

A reunião presencial do Comitê de Controle de Mudanças - CCM, ocorrerá toda sexta-feira, sendo que para as mudanças classificadas como Programadas, é necessário o envio da solicitação até na quinta-feira da semana corrente.

Para as mudanças classificadas como Acelerada ou Emergencial não existe um prazo pré-definido, no entanto, a aprovação da mudança ficará sujeita a análise do CCM ou CCM/CE (presencial e/ou conferência telefônica).

2.2.4 Metas

(i) **Incidente**: A meta para Incidente é resolver **80%** dos incidentes dentro do tempo máximo de reparo definido pelas prioridades (Grave, Alta e Média).

(ii) **Requisição de Serviço**: A meta para Requisição de Serviço é resolver **80%** das requisições de serviço dentro do tempo máximo de reparo acordado.

(iii) **Disponibilidade do Data Center:** A meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center que atende a solução do cliente é de **99,97%** do tempo total no período de 30 dias (43200 minutos), medidos mensalmente não cumulativos. Isto corresponde a 13 minutos mensais de indisponibilidade.

2.2.5 Cálculo da Disponibilidade do Datacenter

A disponibilidade trata do tempo em que a infraestrutura do Data Center que atende a solução contratada pelo cliente se mantém ativa.

Os itens que compõem esta infraestrutura para cada serviço são:

- Para **Colocation**:
  - ✓ Infraestrutura Civil;
  - ✓ Segurança física do Data Center;
  - ✓ Ar-condicionado e componentes de climatização;
  - ✓ Infraestrutura de combate a incêndio;
  - ✓ Rede de energia elétrica e todos os seus componentes;
- Para Cloud **e Hosting Dedicado**, incluem também:
  - ✓ Rede de dados local e rede de acesso ao Datacenter;

Toda e qualquer indisponibilidade que envolve algum componente da infraestrutura do Data Center, serão registradas na ferramenta de Gestão de Serviço de TI, e passarão pelo processo de Gerenciamento de Incidentes, sendo acompanhadas até a sua recuperação.

Para garantir a máxima disponibilidade do Data Center, para todos os itens mencionados como componentes da infraestrutura do Data Center, são realizados acompanhamentos e manutenções preventivas periodicamente.

A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula, levando em consideração os incidentes registrados na ferramenta de Gestão de Serviço:

Fator de Indisponibilidade = TR Infra DC / MD
Onde:
TR Infra DC = Σ "Tempo Total de Reparo das Interrupção" ocorridas no mês, em minutos.
MD = "Meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center acordada mensalmente, em minutos.

Quanto à rede de acesso ao Datacenter, podemos ter 2 casos distintos:

- Rede de acesso é contratada diretamente de terceiros. Neste caso a ALGAR TELECOM manterá procedimento para ser notificada pelo terceiro da indisponibilidade do cliente e atuará junto ao mesmo para reativar o acesso. O tempo de indisponibilidade será medido

Algar Telecom
Marilia F. Cordeiro
OAB/MG 77.334

através de abertura e encerramento de chamado feito no terceiro, seja pelo cliente ou pela ALGAR TELECOM.

- Rede de acesso é da ALGAR TELECOM. O tempo de indisponibilidade será medido considerando o início e fim do evento.

Em ambos os casos a indisponibilidade é medida pelo tempo padrão de MTTR (*mean time to repair* ou tempo médio para reparos) contratado junto à operadora. O tempo de execução de incidentes referentes a link de dados de operadoras que não seja a ALGAR TELECOM ou que não foram contratadas por ela, não será contabilizado no cálculo de disponibilidade.

A ALGAR TELECOM proverá todos os esforços para atender a disponibilidade do ambiente do cliente independentemente se administra os servidores e softwares ou não. No entanto, faz-se necessário a clara definição de responsabilidades entre a ALGAR TELECOM e o cliente.

2.2 Critérios de Remuneração

2.3.1 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta de Disponibilidade – As Partes estabelecem, desde já, que os critérios de remuneração aplicados a **ALGAR TELECOM** por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao **CLIENTE** 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 ao não atendimento da meta, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

2.3.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente a **ALGAR TELECOM**, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

$$D = I \times P$$

Onde:

D = Desconto em R$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis
I = Fator de indisponibilidade (I = TR Infra DC / MD)
P = Preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

2.3.1.2 O desconto será calculado com base no valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (*)

2.3.1.3 Os preços mensais dos serviços são os constantes nas propostas comerciais.

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

2.3.1.5 Reconhecem expressamente as contratantes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 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.

2.3.1.6 A **ALGAR TELECOM** estabelece os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso a meta de disponibilidade não seja atingida pela **ALGAR TELECOM**, o **CLIENTE** fará jus exclusivamente aos descontos previstos, que terão natureza de indenização pré-fixada.

2.3.1.7 Fica estabelecido, ainda, que todas os critérios de remuneração ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo o **CLIENTE** 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.

2.3.1.8 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta da Porcentagem de Incidente e Requisições de Serviço:

Tipo	Critérios de remuneração
Incidente Grave/Crítico	Será aplicado **0,5%** de desconto por chamado encerrado fora da meta acordada no item 2.2.4 deste documento. O desconto será calculado com base no
Incidente Alto	

Algar Telecom
Marília F. Cordeiro
OAB/MG 177.334

Incidente Normal	valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (*)
Requisição de Serviço	

(*) O limite total máximo de descontos por descumprimento dos itens do acordo de nível de serviço, considerando Incidentes, Requisições de Serviços e Disponibilidade de Infraestrutura de Data Center, é de **4%** sobre o valor do mês de referência.

2.3.1.10 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 da **CLIENTE**;

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

(vi) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **CLIENTE** junto a terceiros;

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

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

2.3.1.11 Fica estabelecido e aceito entre as partes que os primeiros 3 (três) meses de operação do ANS serão considerados para avaliação dos parâmetros contratados neste termo, para posterior calibração e devidas adequações. Desta forma, durante este período a ALGAR TELECOM ficará isenta da aplicação de qualquer critério de remuneração por descumprimento do acordo do nível de serviço.

2.3 MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

2.4.1 Central de Serviços

A Central de Serviços funciona como um ponto único de contato *(SPOC – Single Point of Contact)* para todos os usuários válidos (cadastrados) do cliente.

- As solicitações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:
  - ✓ Telefone: 0800-940-9993;
  - ✓ E-mail: hdcorporativo@Algartelecom.com.br
- São tarefas de responsabilidades da **ALGAR TELECOM** para os serviços relacionados:
  - ✓ Atender as solicitações do cliente dentro dos níveis de serviço acordados;
  - ✓ Solicitar as informações necessárias aos usuários para identificação dos incidentes;
  - ✓ Registrar e classificar os chamados;
  - ✓ Resolver os incidentes, fornecendo uma solução encontrada nas bases de conhecimento, ou escalar para o Segundo Nível apropriado de acordo com a categoria;
  - ✓ Tratar ou encaminhar Incidentes ou Requisições de Serviços, de acordo com a categorização, para o grupo apropriado para a sua execução;
  - ✓ Entrar em contato com o usuário para obtenção de informações adicionais quando se for necessário;
  - ✓ Encerrar incidentes após resolução e sempre com a anuência do cliente;
- São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:
  - ✓ Fornecer à Algar Telecom a lista de usuários que podem requerer abertura de chamado (usuários cadastrados) – Requisito de Segurança.
  - ✓ Certificar que os usuários tenham acesso à lista de serviços e às características de atendimento e qualquer mudança relativa ao serviço contratado com a ALGAR TELECOM.

2.4.2 Centro de Suporte (Suporte Especialistas)

O time de serviço de suporte técnico provê habilidade técnica para manter todos os hardwares e softwares da Infraestrutura em operação.

- São atividades de responsabilidades da **ALGAR TELECOM**:
  - ✓ Investigar e diagnosticar uma solução de contorno (ou definitiva, se necessário) para um incidente que foi encaminhado pelo Primeiro Nível;
  - ✓ Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva resultante da investigação e diagnóstico;
  - ✓ Avaliar e executar os procedimentos para atendimento de requisições de serviço;
  - ✓ Direcionar incidentes e requisições de serviço para fornecedores externos para resolução em 3° nível, quando não puder ser resolvido no 2° nível;

Algar Telecom Marilia F. Cordeiro OAB/MG 77.334

- ✓ Submeter requisições de mudanças ao Gerenciamento de Mudanças, se necessárias para a resolução de incidentes ou requisições de serviços;
- ✓ Encerrar tecnicamente incidentes e requisições de serviço;
- ✓ Informar o Gerente de Incidentes sobre anormalidades na execução de suas atividades;
- ✓ Executar a recuperação do Item de Configuração em falha se necessário;
- ✓ Coordenar a investigação e resolução do Incidente quando for necessário envolver outros recursos especializados ou Fornecedor externo.

• São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:

- ✓ Avaliar e aprovar as normas e padrões técnicos propostos;
- ✓ Validar a homologação dos softwares aplicativos;
- ✓ Validar e viabilizar a aprovação dos calendários de interrupções programadas;
- ✓ Rever e negociar com fornecedores de hardware e de serviços relacionados, contratados pelo Cliente, os prazos para solução de problemas nos servidores e manutenções preventivas;
- ✓ Comunicar aos usuários o calendário de interrupções programadas e eventuais paradas negociadas com a ALGAR TELECOM.
- ✓ Responder as Análises de Ambiente.
- ✓ Monitoração do Ambiente.

2.4.3 Acompanhamento do Nível de Serviço

O acompanhamento é realizado a partir da Central de Serviços, da seguinte forma:

• Caso o chamado não seja fechado após 50% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá escalar internamente o chamado para os lideres envolvidos na tratativa do chamado.

• Caso o chamado não seja fechado após 75% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os líderes das áreas responsáveis pela tratativa e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para se posicionar em relação ao tempo de atendimento do chamado. O cliente ainda poderá acordar um plano de ação junto com a ALGAR TELECOM.

• Caso o chamado não seja fechado após 100% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os executivos de TI e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para informar os planos de ações definidos e a previsão de tratativa do incidente.

2.4.4 Relatório de Indisponibilidade (Incidentes Graves/Críticos)

O propósito do Relatório de incidentes Graves, é informar ao cliente os detalhes do incidente e das ações realizada para restaurar o serviço.

• Conteúdo: Relatório contendo detalhes do incidente: Cronologia, Causa, IC Afetado(s) e solução aplicada.

• Prazo: 72 horas após a restauração do ambiente.

• Meio de Publicação: O relatório é criado no formato (.pdf) e disponibilizado eletronicamente ao cliente.

Nota 03: São considerados como responsabilidade da Algar Telecom, a confecção dos relatórios e o cumprimento dos prazos de envio dos mesmos, apenas para os serviços providos diretamente pela Algar Telecom.

2.4.5 Canais para registro de Reclamações

As reclamações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:

• Telefone: 0800-940-9993;

• E-mail: hdcorporativo@algartelecom.com.br;

• Através do respectivo Consultor Comercial, que ficará responsável por providenciar o registro da reclamação na ferramenta de gestão utilizada pela Algar Telecom.

Todas as reclamações serão registradas e investigadas para que possam ser tomadas as devidas ações. Depois de tratadas todas as reclamações serão encerradas mediante a validação do cliente.

O **CLIENTE** poderá fazer uso do escalonamento hierárquico sempre que o nível de serviço acordado para resolução de um determinado incidente não for cumprido, quando necessitar a priorização de um determinado chamado ou quando uma reclamação não for resolvida pelos canais normais.

2.5 POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Prover orientação e apoio para a segurança da informação de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações pertinentes.

Algar Telecom
Marilia R. Cordeiro
OAB/MG 77.334