



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET E TELEFONIA

Pelo presente instrumento particular, a **ADVANCED CONNECTION TELECOM LTDA** pessoa jurídica de direito privado, doravante designada **CONTRATADA**, como tal definida e qualificada deste instrumento, está apta à disponibilizar o serviço ora contratado e, de outro lado, o **CLIENTE**, como tal definido e qualificado neste instrumento, doravante designado como **CONTRATANTE**, mediante as cláusulas e condições apresentadas abaixo, através do presente contrato de Prestação de Serviços de Acesso à Internet e Telefonia, estabelece a totalidade dos entendimentos entre as partes e se sobrepõe a todas e quaisquer propostas ou acordos anteriores.

1. OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, do serviço de telecomunicações consistente na disponibilidade de acesso dedicado para transmissão e recepção de sinais digitais em alta velocidade, mediante utilização de acesso via fibra óptica, para efeito deste instrumento, é denominado **Advanced Link dedicado**.

1.2 O serviço estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, a partir da sua ativação – representada pela assinatura do **Termo de Conclusão de Serviço** – até o término deste Contrato, ressalvadas as interrupções causadas por casos fortuitos ou força maior, adiante especificados.

2. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

2.1 Manter os serviços, equipamentos e instalações dos sistemas, nas mesmas condições de funcionamento durante todo o período da prestação do serviço.

2.2 Manter o serviço até o ponto de terminação no endereço de instalação fornecido pelo **CONTRATANTE**, responsabilizando-se pela configuração, supervisão e controle dos elementos envolvidos no link de propriedade da **CONTRATADA**.

2.3 Prestar assessoria para otimizar a utilização do Link, na medida que forem surgindo as necessidades do **CONTRATANTE**.

2.4 A **CONTRATADA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços prestados e pela confidencialidade quanto aos dados e informações transmitidas.

2.5 Promover os serviços de manutenção responsabilizando-se pela qualidade dos equipamentos e peças utilizadas, como também a perfeição técnica e acompanhamento das fases de testes após cada serviço.

2.6 Prestar e garantir os Níveis de Serviço (SLA) a partir da abertura do chamado técnico conforme abaixo:

Tempo de Reparo - Nível "crítico" - até 04 horas (Serviço completamente indisponível)

Tempo de Reparo - Nível "severo" - até 08 horas (Serviço operando parcialmente)

Tempo de Reparo - Nível "médio" - até 24 horas (serviço operando com degradação de qualidade)

Tempo de Reparo - Nível "informações" - até 72 horas (problemas que não impactam no funcionamento do serviço).



2.7 Garantir a disponibilidade anual de 97,5% por endereço relacionado pelo **CONTRATANTE** no termo de adesão, excluindo as manutenções pré-programadas, ressalvando interrupções do serviço devido à:

- a) Falhas nas instalações do **CONTRATANTE**, sobre as quais a **CONTRATADA** não tenha ingerência;
- b) Motivos de força maior ou caso fortuito;
- c) Manutenções técnicas e/ou operacionais que exijam o desligamento temporário do sistema ou impossibilitem o link Internet;
- d) Falta de fornecimento de energia elétrica nas dependências do **CONTRATANTE** aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**;
- e) Não observância às leis e normas relativas à instalação/configuração dos equipamentos;
- f) Alteração nos equipamentos que fazem a entrega dos sinais por pessoas não habilitadas ou não autorizadas pela **CONTRATADA**.

2.8 Garantir a disponibilidade mínima mensal do serviço conforme SLA – *Service Level Agreement* – acordado no termo de adesão, calculada mensalmente como:

$$\text{Disponibilidade (mensal)} = \frac{\sum_{i=1}^n [(T_{tot} - T_{nodisp})]}{n * T_{tot}} * 100 \text{ (\%)}, \text{ sendo:}$$

- T_{tot} = tempo total do período considerado (minutos)
- T_{nodisp} = tempo da não disponibilidade do acesso dentro do intervalo T_{tot} considerado (minutos)
- n = número de interfaces de acesso da Rede do Cliente

2.9 O SLA ou Nível de Serviço é calculado individualmente sobre cada endereço da **CONTRATANTE**, mencionado no termo de adesão.

2.10 Prestar os serviços de manutenção do sistema da rede e comunicação abrangendo a cobertura de atendimento 7x24x365 (sete dias da semana, 24 horas por dia, 365 dias por ano) e backup de equipamentos garantindo a continuidade da comunicação.

2.11 Instalar os equipamentos necessários para a efetivação e disponibilidade do serviço de comunicação nos endereços da **CONTRATANTE** constante no termo de adesão.

2.12 Disponibilizar banda de acesso simétrico com 100% (cem por cento) de garantida.

2.13 Caso seja solicitada a visita de um técnico da **CONTRATADA** e após análise, for constatado que a causa da interrupção do serviço é de responsabilidade da **CONTRATANTE**, será cobrado o valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por hora da visita efetuada.

2.14 Em caso de desativação da linha de transmissão ou impedimento ou evento que impeça a transmissão dos sinais do serviço contratado, a **CONTRATADA** se obriga a comunicar por escrito com antecedência de 30 (trinta) dias para cancelamento do contrato sem quaisquer ônus para quaisquer das partes.



3. RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

- 3.1 Isentar a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade por falha na prestação de serviços, desde que essas falhas sejam consequência de Força Maior.
- 3.2 Manter os equipamentos instalados pela **CONTRATADA** nas mesmas condições em que foram fornecidos, evitar que os mesmos sejam danificados quanto a sua aparência, apresentação e funcionalidade.
- 3.3 Efetuar todos os pagamentos das mensalidades pontualmente.
- 3.4 Executar, de forma imediata, as recomendações ou indicações relativas à rede lógica, rede elétrica e segurança, indicados pela **CONTRATADA**.
- 3.5 Promover a assistência e facilitar o desenvolvimento de tarefas da equipe da **CONTRATADA** que forem necessárias à implantação ou manutenção do serviço na **CONTRATANTE**, conforme objeto do presente Contrato.
- 3.6 A **CONTRATANTE** deverá disponibilizar um funcionário para acompanhamento dos serviços, sua ausência, falta ou atraso deste funcionário poderá prejudicar a prestação dos serviços e o correspondente SLA.
- 3.7 Disponibilizar toda a infraestrutura lógica e de energia elétrica estabilizada no local onde serão instalados os equipamentos de acordo com padrão da **CONTRATADA**.
- 3.8 A **CONTRATANTE** ficará responsável pelo uso adequado, ético e legal do sistema objeto do presente Contrato.
- 3.10 Manter atualizado o formulário de Qualificação dos contatos da **CONTRATANTE**, afim de facilitar a operação do contrato.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1 Pela prestação dos serviços, o **CONTRATANTE** pagará mensalmente à **CONTRATADA**, os valores acordados no termo de adesão.
- 4.2 O pagamento da mensalidade terá início após ativação do link de comunicação. A ativação será realizada por visita técnica às instalações da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**.
- 4.3 O valor corresponde ao pagamento mensal terá vencimento no último dia do mês corrente, mediante entrega da Nota Fiscal de Serviços/Fatura com antecedência mínima de 10 dias do respectivo vencimento.
- 4.4 O valor correspondente ao serviço de ativação e/ou infraestrutura, será faturado 100% (cem por cento) em 07 dias após a ativação através de Boleto Bancário.
- 4.5 Os preços definidos são para o mês da assinatura do contrato e incluem os impostos. A incidência de novos tributos, bem como alteração nas respectivas alíquotas vigentes na data base de cálculo, acarretará a modificação correspondente nos preços estabelecidos.
- 4.6 Os valores serão reajustados no mês de Janeiro de cada ano, com base na variação do IGP-M/FGV, e na conformidade da legislação atualmente em vigor. Caso o IGP-M/FGV, venha a perder a validade como indexador econômico, será utilizado outro indexador que vier a substituí-lo.
- 4.7 Os serviços serão cobrados através de boleto bancário mensalmente emitido pela **CONTRATADA** e estarão à disposição do **CONTRATANTE** através do contato financeiro previamente indicado no item "Contatos do cliente" disponível no termo de adesão.
- 4.8 O não pagamento da fatura até a data de seu vencimento sujeitará o **CONTRATANTE** as penalidades estabelecidas nos termos da lei, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, incluindo-se multa mais juros de mora diária previstos no documento de cobrança.



4.9 Na ocorrência de inadimplência por parte do **CONTRATANTE** pelo período superior a 15 (quinze) dias, a **CONTRATADA**, poderá encerrar os serviços sem prévia anuência ou aviso ao **CONTRATANTE**, retendo todos os recebimentos realizados sob os presentes termos e cobrar valores e custos devidos pelo **CONTRATANTE**.

4.10 Qualquer recebimento realizado pela **CONTRATADA** fora dos prazos e condições previstas neste contrato será havido como mera tolerância e não importará em novação do estipulado nesta cláusula.

5 VIGÊNCIA

5.1 Uma vez assinado por ambas as partes e disponibilizado o sistema de acesso de comunicação ao **CONTRATANTE**, o contrato vigorará pelo prazo constante no item “Solução contratada” do termo de acesso, com renovação automática.

5.2 Caso não for desejada a renovação do contrato será necessária e suficiente a comunicação por escrito 30 (trinta) dias antes da finalização do prazo contratual vigente na oportunidade.

5.3 O início da vigência deste contrato é definido pela data da entrega do **Termo de Conclusão dos Serviços** enviado à **CONTRATANTE**.

5.4 O(s) Termo(s) de Conclusão do(s) Serviço(s) poderá(o) ser emitido(s) apenas após a realização dos procedimentos de teste de funcionamento do sistema normalmente utilizados pela **CONTRATADA**.

5.5 O **CONTRATANTE** poderá contestar a conclusão dos serviços em um prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) após a entrega do **Termo de Conclusão dos Serviços**. Passado esse período os serviços serão considerados concluídos sem restrições pela **CONTRATADA**.

6 DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Fica expressamente convencionado que não constituirá novação, a abstenção por qualquer das partes do exercício de qualquer direito, poder, recurso ou faculdade assegurados por lei ou por este instrumento nem eventual tolerância de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações por qualquer das partes, que não impedirão que a outra parte, a seu exclusivo critério venha a exercer a qualquer momento esses direitos, poderes, recursos ou faculdades os quais são excludentes em relação aos previstos em lei.

6.2 Este contrato é celebrado em caráter irrevogável, irretratável e irrenunciável valendo como título executivo extrajudicial nos termos da legislação civil adjetiva, obrigando as partes contratantes a qualquer título e a todo tempo.

6.3 A **CONTRATADA** cede por meio deste instrumento os equipamentos instalados deste instrumento em custódia, (Depositário Fiel), durante a vigência do presente contrato, devendo a **CONTRATANTE** efetuar a sua devolução de forma imediata (incontínente) no vencimento do presente contrato, sob pena estabelecida por lei.

6.4 Nem a **CONTRATADA** e nem o **CONTRATANTE** serão responsáveis por qualquer atraso, seja de equipamentos ou dos serviços, ou imperfeição ou falha no cumprimento das obrigações deste contrato, devido a qualquer ocorrência por motivo de força maior.

6.5 Entende-se por força maior tão somente àquelas situações em que as partes não concorreram seja por ação ou omissão, para o seu acontecimento – incluindo-se atos de inimigos públicos ou do corpo governamental, motins, embargos, greves, ou tumultos, calamidades ou acidentes, tragédias de transporte ou entrega e escassez de gás, combustível, caminhões, surtos ou falta de energia, condições atmosféricas adversas, raios, interferências eletromagnéticas ou qualquer outra causa, de natureza similar ao exposto, acima do controle da parte invocada e impedida do cumprimento das obrigações deste contrato.

6.6 Em caso de mudança de endereço da **CONTRATANTE**, será avaliada viabilidade técnica. Se esta for positiva, a **CONTRATADA** realizará a transferência do link para a **CONTRATANTE** mediante



pagamento de uma nova instalação. Se esta for negativa, o contrato será cancelado e será cobrada multa, conforme cláusula 8.4 deste contrato.

7 DOS DESCONTOS POR INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

7.1 Caso por falhas atribuíveis à **CONTRATADA** houver interrupção nos serviços e a soma do tempo total mensal de não disponibilidade ultrapassar o *SLA* acordado serão concedidos descontos na mensalidade, recebendo o **CONTRATANTE** um crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = \frac{Vp}{1440} \times n \text{ onde:}$$

Vd = Valor do desconto

Vp = Valor da mensalidade

n = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos de não disponibilidade acima do *SLA*

7.2 Para efeito do desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

7.3 Os períodos adicionais de interrupção, ainda que em fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de descontos, como períodos inteiros de 30 (trinta) minuto.

7.4 A **CONTRATADA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção na sua rede, que poderá ter a duração máxima de 4 (quatro) horas consecutivas, totalizando no máximo duas ocorrências por mês, sendo que nessa hipótese elas serão combinadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias através de e-mail.

7.5 O valor do desconto será aplicado no mês subsequente, com base no valor vigente do serviço no mês da ocorrência da interrupção.

7.6 Não serão aplicados descontos nos seguintes casos:

7.6.1 Interrupções programadas pela **CONTRATADA** para manutenção preventiva e/ou coletiva nos serviços objeto deste contrato, desde que devidamente informadas a **CONTRATANTE** com 05 (cinco) dias de antecedência;

7.6.2 Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da **CONTRATANTE** ou de seus prepostos;

7.6.3 Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da **CONTRATANTE** ou de seus clientes finais;

7.6.4 Quando, por qualquer motivo, a **CONTRATANTE** impedir o acesso da **CONTRATADA** onde estejam localizados seus equipamentos ou os por ela mantidos, postergando assim o restabelecimento dos serviços.



8 RESCISÃO

- 8.1** Este contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial, caso as partes venham a descumprir qualquer uma das cláusulas aqui estabelecidas.
- 8.2** Uma vez caracterizada a não observância e/ou infração pelo **CONTRATANTE** de qualquer das disposições estabelecidas na cláusula Responsabilidades do **CONTRATANTE**, a prestação dos serviços poderá ser suspensa liminarmente, e a **CONTRATADA** poderá também rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo da cobrança das multas e dos serviços prestados.
- 8.3** Em hipótese alguma a rescisão deste contrato desobrigará o **CONTRATANTE** do pagamento dos valores devidos a **CONTRATADA** em função dos serviços prestados anteriormente a rescisão.
- 8.4** Caso qualquer das Partes rescinda imotivadamente ou cause a rescisão deste contrato, ficará obrigado a pagar a Parte Prejudicada, imediatamente após a rescisão, uma multa no valor equivalente a 30% do valor da mensalidade vigente na data multiplicado pelo número de meses remanescentes do contrato, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos.
- 8.5** A eventual interrupção temporária dos serviços deste contrato, prestados direta ou indiretamente pela **CONTRATADA**, não caracterizará a rescisão do presente, até que decorra o prazo de 36 horas continuadas de falta de serviços em questão para a solução da ocorrência a contar da data da interrupção do serviço pelo **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**.

9 CONFIDENCIALIDADE

- 9.1** As partes obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente contrato, inclusive, e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro.
- 9.2** Toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, que venha a ser fornecida por uma parte, a reveladora, à outra parte, a receptora, será tratada como sigilosa se estiver escrita e assinalada como sendo confidencial.
- 9.3** O **CONTRATANTE**, mediante autorização formal, autoriza a **CONTRATADA** a divulgar o seu nome como fazendo parte da sua relação de clientes. O **CONTRATANTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **CONTRATADA**.
- 9.4** A **CONTRATADA** compromete-se a não contratar qualquer funcionário da **CONTRATANTE** sem anuência formal das partes. Caso isto ocorra a **CONTRATADA** indenizará a **CONTRATANTE** o valor de 6 (seis) parcelas das soluções contratadas.

10 FORO

- 10.1** Fica eleito o FORO da cidade de São Paulo, que competente para dirigir as questões decorrentes deste contrato e sua execução, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilégio que seja.