

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM) /CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (DADOS)

Pelo presente instrumento, de um lado, na qualidade de contratada, **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, empresa com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1.376, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0001-62, doravante simplesmente denominada **VIVO** e, de outro lado, a Contratante, devidamente qualificada no Formulário de Solicitação de Serviço, doravante simplesmente denominado **CLIENTE**, isoladamente denominadas como “Parte” e, em conjunto, como “Partes”, têm certo e ajustado o que segue:

1. DO OBJETO

- 1.1** O presente contrato (doravante, o “Contrato”) tem por objeto a prestação, pela **VIVO** ao **CLIENTE**, dos serviços especificados no Formulário de Solicitação de Serviço (doravante, a “Solicitação”) e no(s) descritivo(s) do(s) serviço(s) (doravante, “Descritivo(s)”, bem como, se houver, na correspondente proposta de prestação de serviço (doravante, “Proposta Comercial”).
- 1.2** Faz parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, os seguintes Anexos: i) Termo de Contratação do Serviço ou Sumário Executivo; ii) Condições Comerciais, iii) Termo de Aceitação do Serviço e iv) outros documentos específicos que sejam firmados pelas Partes durante sua vigência. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas no presente Contrato, no Descritivo e na Proposta, prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos: o presente Contrato, o Termo de Contratação de Serviços/Sumário Executivo, Condições Comerciais.

2. DAS NORMAS DE REFERÊNCIA E DOS DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- 2.1** Conforme os casos constituem referência ao Contrato as normas e instrumentos abaixo relacionados, que as Partes declaram ser de seu inteiro conhecimento.
 - 2.1.1** Para a prestação de serviços de telecomunicações, Lei nº. 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e o funcionamento do órgão regulador dos serviços e outros aspectos institucionais;
 - 2.1.2.** Para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, o Regulamento SCM, aprovado pela Resolução ANATEL nº. 614, de 28 de maio de 2013;

- 2.1.3.** Para a prestação de serviços de telecomunicações, outros atos emanados dos poderes públicos competentes e da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, que regulamentam ou venham regulamentar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato e
- 2.1.4** Anexo A - Requisitos de Infraestrutura (para Serviços de Telecomunicações) e o Manual de Rede Interna (quando aplicável).
- 2.2** Os instrumentos normativos mencionados nos itens 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3 acima podem ser consultados junto à ANATEL- Agência Nacional de Telecomunicações.
- 2.2.1** Os números telefônicos da Anatel, endereço e site são:

Endereço da sede:

ANATEL- Agência Nacional das Telecomunicações
SAUS Quadra 06- Blocos C, E, F e H
CEP: 70070-940 - Brasília- DF
PABX: (0XX61) 2312-2000

Atendimento ao usuário:

Assessoria de Relações com o usuário – ARU
SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília – DF CEP 70070-940
Central de Atendimento: 133

Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

(Para pesquisar a legislação aplicável: <http://legislacao.anatel.gov.br/>)

3. DA VIGÊNCIA

- 3.1.** O prazo de vigência deste Contrato será o mesmo do período de permanência mínima indicado no Formulário de Solicitação de Serviço ou no Termo de Contratação de Serviços.
- 3.2** O presente contrato entrará em vigor na data de assinatura do Formulário de Solicitação de Serviço ou do Termo de Contratação de Serviços. A vigência do prazo contratual dos serviços pertencentes a este contrato, se iniciará a partir da data do aceite do serviço pelo **CLIENTE**.

3.3. Caso as Partes não se manifestem com, no mínimo, 30 dias de antecedência, a vigência contratual será automaticamente prorrogada por prazo indeterminado. Fica certo que a prorrogação da vigência não implica na prorrogação do período de permanência mínima.

4. PRAZO DE INSTALAÇÃO

41 A instalação e testes do serviço objeto deste Contrato serão executados em até 15 (quinze) dias, mas o Cliente aceita que a instalação possa ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias dentro do Estado de São Paulo e em até 60 (sessenta) dias fora do Estado ou em outra data acordada de comum acordo com o cliente, a contar da data de assinatura do “Formulário de Solicitação de Serviço” ou do “Termo de Contratação de Serviços”, desde que haja condições técnicas para o atendimento.

5. DOS DIREITOS E DEVERES DA VIVO

- 5.1. É dever da **VIVO** fornecer ao **CLIENTE** todas as especificações técnicas relativas à infraestrutura e às condições necessárias nas dependências do **CLIENTE** para a implantação dos serviços contratados por força do presente Contrato.
- 5.2. Garantir ao **CLIENTE** as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes dos Descritivos e/ou da Proposta, durante toda a vigência do presente Contrato.
- 5.3. Efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos de propriedade da **VIVO**, ou sob sua responsabilidade nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados ao **CLIENTE**.
- 5.4. A **VIVO** deverá comunicar ao **CLIENTE**, com 01 (uma) semana de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados;
- 5.5. Responder pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados, ou prepostos sob suas ordens, nas instalações do **CLIENTE**, ressarcindo-a pelos valores diretamente necessários à recuperação dos mesmos.
- 5.6. A **VIVO** concederá descontos compulsórios nos valores mensais, por interrupções de sua responsabilidade superiores a 30 minutos no SCM, cujas causas não decorram de caso fortuito ou força maior, nem sejam atribuíveis ao **CLIENTE**, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos e de acordo com a seguinte fórmula:

$$VD = VM \times (Pi / Pt)$$

Onde:

VD = Valor do Desconto;

VM = Valor Mensal do Serviço;

Pi = Período integral de indisponibilidade registrado nos bilhetes (BDs/TTs) que estão contabilizados nas regras definidas como ressarcíveis

Pt = Período Total no mês.

- 5.6.1. O período de 30 (trinta) minutos acima mencionado será computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **CLIENTE** à **VIVO**.
 - 5.6.2. A **VIVO** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a manutenção na sua rede e/ou similares, hipótese em que deverá avisar o **CLIENTE** sobre a referida manutenção com antecedência mínima de 1 (uma) semana.
 - 5.6.3. Na hipótese mencionada na cláusula 5.6.3, e desde que o período da interrupção seja superior a 04 (quatro) horas, a **VIVO** concederá ao **CLIENTE** um desconto de 1/30 no valor da mensalidade em que for verificada a ocorrência. .
 - 5.6.4. A **VIVO** não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.
 - 5.6.5. É dever da **VIVO** disponibilizar aos assinantes, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações.
- 58 Constituem direitos da **VIVO**, além dos previstos na Lei n.º 9.472/1997 e na regulamentação setorial, empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam e contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço. 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.
- 59 Manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.
- 59.1. O **CLIENTE**, para obter quaisquer esclarecimentos, terá à sua disposição a Central de Relacionamento da **VIVO**, pelo 103 15. Para portadores de necessidades especiais de fala/audição o acesso é pelo número 142. Poderá, ainda, encontrar informações sobre o serviço ora contratado, no endereço eletrônico

www.vivo.com.br.

- 5.10.** É dever da **VIVO** prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face as suas reclamações relativas à fruição dos serviços.
- 5.11.** É dever da **VIVO** atender aos parâmetros de qualidade para a prestação dos serviços de banda larga, conforme dispõe o artigo 40, da Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013, da ANATEL: o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas em regulamentação, o adequado atendimento às eventuais solicitações e reclamações realizadas, a disponibilidade do serviço nos índices contratados, a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação, a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações da **CONTRATANTE**, número de reclamações contra a **VIVO**, a divulgação de informações essenciais à **CONTRATANTE**, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e fruição dos serviços e fornecimento das informações necessárias à 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.
- 5.12.** É dever da **VIVO** cumprir com as demais obrigações previstas nos artigos 41 a 57 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013, da ANATEL.

6. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

- 61** O **CLIENTE** tem a obrigação de utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos mesmos, eximindo a **VIVO** de qualquer responsabilidade em casos de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros em razão do uso inadequado do serviço por parte do **CLIENTE** (particulares, Ministério Público, Procon, Anatel, etc.).
- 62** O **CLIENTE** tem a obrigação de manter atualizados os seus dados cadastrais com a **VIVO**, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, controle societário, dentre outros e deverá arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à **VIVO**, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.
- 63** O **CLIENTE** se compromete a não utilizar e não permitir que os seus clientes e/ou usuários finais usem os equipamentos, sistemas e infraestrutura disponibilizados por meio deste contrato, sejam próprios ou de terceiros, para encaminhamento de chamadas originadas no STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional ou Internacional, e/ou recebimento de chamadas com dados falseados que impliquem, inclusive, sem se limitar, a alteração da modalidade da chamada de Longa Distância Nacional ou Internacional para Local.

- 64.** O **CLIENTE** tem o dever de pagar a **VIVO** os valores devidos pela prestação dos serviços ora contratados nas respectivas datas de vencimento.
- 65.** Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado, inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela **VIVO**, comprometendo-se a não alterar as configurações padrão da **VIVO** e utilizar exclusivamente o software de autenticação da **VIVO**, cumprindo os procedimentos técnicos indicados.
- 66.** Proceder às adequações técnicas necessárias, indicadas pela **VIVO**, ou autorizar, desde já, que esta assim o proceda, em face de toda e qualquer evolução tecnológica que possa ocorrer durante a vigência deste contrato, a fim de permitir o perfeito funcionamento do serviço.
- 67.** Caso o **CLIENTE** se recuse a proceder às adaptações mencionadas neste item, o contrato estará extinto no prazo de 10 (dez) dias, contados de notificação prévia, emitida pela **VIVO**, sem que tal fato possa implicar pleito indenizatório de nenhuma espécie.
- 68.** Responsabilizar-se: (i) pela reparação de qualquer dano ocorrido em seus equipamentos e/ou da **VIVO** que estejam instalados nas dependências do **CLIENTE**, em razão da incorreta utilização dos serviços, incorreta instalação de algum software e/ou a utilização de modem incompatível com as especificações técnicas definidas pela **VIVO**; (ii) pelos danos de qualquer natureza que vier a sofrer em razão e durante a conexão de seu computador à Internet.
- 69.** Somente conectar à rede da **VIVO**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 610.** Comunicar formalmente à **VIVO**, em caso de necessidade superveniente, a intenção de ampliação, redução ou alteração do objeto deste Contrato, para que sejam tomadas as providências necessárias, as quais deverão ser formalizadas através de aditivo contratual.

- 6.11.** Utilizar o(s) serviço(s) objeto do presente Contrato, assim como o(s) meio(s) e equipamento(s) fornecido(s) e/ou disponibilizado(s) pela **VIVO** para a prestação de serviços, exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido sublocá- los ou cedê-los a terceiros, a qualquer título, sob pena de responsabilização por perdas e danos. Para os fins da presente cláusula, não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro que, sob a responsabilidade do **CLIENTE** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do(s) serviço(s) disponibilizado(s) e respectivo(s) meio(s) e equipamento(s).
- 6.12.** Assumir integralmente, sem solidariedade da **VIVO**, seja a que título for, toda a responsabilidade pelos serviços e/ou informações que prestar e/ou que trafegar a partir dos recursos e do serviço objeto deste Contrato.
- 6.13.** Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela **VIVO** em um prazo máximo de 07 (sete) dias úteis a contar da data de ativação. Ultrapassado este prazo, sem que haja qualquer manifestação de problema técnico por parte do **CLIENTE**, devidamente registrados com evidências técnicas de indisponibilidade ou mal funcionamento do serviço, os serviços serão considerados tacitamente aceitos.
- 6.13.1.** O **CLIENTE** acorda que o não uso ou não geração de tráfego por opção dele em um serviço devidamente entregue e certificado através do Termo de Aceitação do Serviço enviado pela **VIVO** não configura rejeição da entrega e o início do faturamento dos serviços.
- 6.13.2.** Para serviços com uma das pontas entregues nos PTTMetro (IX.br) é necessário aderir ao PTTMetro, o passo inicial mais importante é abrir o protocolo de adesão ao PTTMetro e ao ATM (Acordo de Troca de Tráfego Multilateral) em até 2 dias úteis após a assinatura do contrato ou o quanto antes no site do registro.br (instruções: <http://ix.br/adesao/sp>). Para se interligar ao PTTMetro o **CLIENTE** está ciente que deve ser um AS (Autonomous System) e possuir sua própria rede (BGP, IPs e ASN próprios) sendo condição necessária para a abertura do chamado junto ao Registro.br. Caso não seja AS (Autonomous System), deverá providenciá-lo antes da contratação junto ao Registro.BR.
- 6.13.3.** Os trâmites de conexão com o PTTMetro e aderência aos acordos depende direta, única e exclusivamente do **CLIENTE** com o Registro.br. Esta etapa, deverá ocorrer sob a responsabilidade do **CLIENTE**, de forma prévia e com maior antecipação possível a contratação do transporte da **VIVO** a um de seus IX.br(s).
- 6.13.4.** Para realizar esta conexão, será utilizado serviço de camada 2 na opção pela banda de conexão desejada até o IX.br. A instalação da solução configura o transporte até o IX.br, a **VIVO** apenas dará conectividade ao IX.br sendo as demais adesões reponsabilidade do **CLIENTE** junto ao Registro.br. Uma vez conectado ao IX o provedor pode aderir ao ATM (Acordo de Troca de Tráfego Multilateral) e trocar tráfego diretamente com os participantes. A entrega do serviço é configurada unicamente pela disponibilização deste transporte, a falta de tráfego gerado pelo cliente ou demais acordos ainda em trâmite com outras entidades,

incluindo o Registro.br não justificará motivo de não aceitação ou contestação para a aceitação do serviço prestado e consequente início do faturamento pela **VIVO**.

- 6.13.5.** O cliente já deverá ter finalizado/concluído todos os trâmites e etapas juntos ao Registro.br antes da **VIVO** instalar o serviço no prazo acordado. A responsabilidade sobre os trâmites junto ao Registro.br é exclusiva do cliente, e sua não providência pelo **CLIENTE** não impedirá o ato da aceitação e início de faturamento dos serviços pela **VIVO**. Assim, o cliente deverá providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela **VIVO** em um prazo máximo de 07 (sete) dias úteis a contar da data de ativação do serviço pela **VIVO**. Ultrapassado este prazo, sem que haja qualquer manifestação de problema técnico por parte do **CLIENTE**, devidamente registrados com evidências técnicas de indisponibilidade ou mal funcionamento do serviço, os serviços serão considerados tacitamente aceitos.
- 6.14.** Reconhecer o direito da **VIVO** a efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, conforme previsto neste instrumento, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, eventualmente, ser afetados, ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos.
- 6.15.** Obrigações específicas na prestação de serviços, para a qual equipamentos sejam disponibilizados pela **VIVO** nas instalações do **CLIENTE**, e colocadas sob a guarda desta:
- 6.15.1.** Disponibilizar à **VIVO**, gratuitamente, o espaço por ela solicitado em suas dependências para a instalação dos equipamentos e eventuais outros instrumentos necessários à prestação dos serviços;
- 6.15.1.1** O **CLIENTE** ficará responsável pelo pagamento de qualquer valor cobrado pelo Condomínio e/ou Administradora do espaço disponibilizado para **VIVO**, em razão do uso do referido espaço para a instalação dos equipamentos.
- 6.16.** Providenciar, em até 10 (dez) dias antes da instalação, toda infraestrutura e proteção necessárias (rede interna, torres, pára-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da **VIVO**, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos no Anexo A (Requisitos de Infraestrutura) e Manual de Rede Interna que integra este Contrato, observando integralmente, se houver, o projeto técnico elaborado pela **VIVO**;

- 6.16.1.** Destaca-se para os casos de serviços com uma das pontas entregues nos PTTMetro (IX.br) que configura-se esta antecedência a finalização do processo junto ao Registro.br uma vez que esta conclusão é uma das exigências de infraestrutura para que a VIVO possa entregar os seus serviços.
- 6.16.2.** Uma vez constatada a existência de pendências da infraestrutura do **CLIENTE**, em vistoria técnica realizada pela **VIVO**, o **CLIENTE** deverá regularizá-las em até 10 (dez) dias. Em caso de não regularização, estará sujeito às penalidades da cláusula 6.7.
- 6.17.** Corrigir prontamente as eventuais irregularidades nas obras de infraestrutura, apontadas pela **VIVO**, a fim de adequá-las às especificações estabelecidas por esta;
- 6.18.** Ultrapassado o prazo estabelecido no item 6.16 acima, sem que o **CLIENTE** tenha providenciado toda a infraestrutura e proteção necessárias, a **VIVO** poderá reputar os serviços objeto do presente Contrato comercialmente ativos, dando início aos seus respectivos faturamentos;
- 6.19.** Permitir o acesso de empregado(s) da **VIVO**, ou de empresas/técnicos por esta credenciados, às suas dependências, devidamente identificado(s), para efetuar manutenção e/ou verificação de equipamentos eventualmente disponibilizados pela **VIVO**;
- 6.20.** Responsabilizar-se pela guarda e conservação de quaisquer equipamentos eventualmente disponibilizados pela **VIVO**, obrigando-se a empregá-los, exclusivamente, em conformidade com o previamente estipulado pelas partes; para nenhum outro fim que não a prestação de serviços ora contratada, sob pena de responsabilização por perdas e danos;
- 6.21.** Manter-se como fiel depositário dos equipamentos mencionados no item anterior, responsabilizando-se por utilizá-los adequadamente e zelar por sua integridade, comprometendo-se a: (i) não realizar, nem permitir que terceiros/prepostos não indicados pela **VIVO** façam quaisquer intervenções ou inspeções no(s) Equipamento(s); (ii) reparar os danos decorrentes da má utilização do(s) Equipamento(s); (iii) comunicar à **VIVO** a existência de quaisquer defeitos ou de anomalias; (iv) manter os Equipamentos nos locais originais de sua instalação; (v) arcar com todos os custos de reparo, reposição, manutenção de emergência que decorram de danos decorrentes de atos de contratados, subcontratados, terceiros ou prepostos. Em caso de extravio, perda, roubo, furto, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a **VIVO** pelo valor de mercado dos Equipamentos, exceto em caso fortuito ou força maior, desde que devidamente comprovados.

- 622.** Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato ou mediante solicitação da **VIVO** (para substituição, manutenção, reparo, etc), a restituir a esta os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços, concedendo direito de acesso às suas instalações para que a contratada providencie a retirada;
- 623.** Não instalar outros equipamentos nos meios de acesso aos serviços, ou intervir nos equipamentos instalados e/ou disponibilizados pela **VIVO**, sem a prévia e formal anuência desta, sob pena de responsabilização por perdas e danos.
- 624.** Ao **CLIENTE** são assegurados todos os direitos previstos no art. 56, do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 614, de 28 de Maio de 2013, da Anatel.

7 DOS PREÇOS, FORMA DE PAGAMENTO E CORREÇÃO MONETÁRIA

- 7.1.** Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, o **CLIENTE** deverá pagar a **VIVO** os valores especificados no Termo de Contratações de Serviços/Sumário executivo, Formulário de Solicitação de Serviços ou na Proposta, os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).
- 7.2.** O não pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará o **CLIENTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:
- 7.2.1.** Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;
- 7.2.2.** Juros de mora de 1% (um por cento) a.m. (ao mês), calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação;
- 7.2.3** Atualização monetária calculada pela variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela Fundação Getúlio Vargas), desde a data seguinte ao vencimento do débito até o dia de sua efetiva liquidação.
- 7.3** Após 30 (trinta) dias de não pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 7.2 acima, o **CLIENTE** estará sujeita ao seguinte:

- 7.3.1. Suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento deste(s) condicionado(s) à liquidação total dos débitos vencidos; e
- 7.3.2. Inclusão do débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.
- 7.4. O **CLIENTE** poderá contestar os valores constantes dos Documentos de Cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:
- 7.4.1 A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo **CLIENTE**;
- 7.4.2 A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado pela **VIVO**, acompanhada das respectivas fundamentações;
- 7.4.2.1 O prazo previsto no item 7.3 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese da **VIVO** ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicarão na suspensão do prazo previsto no item 7.3.
- 7.5. A **VIVO** apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência.
- 7.5.1. Em caso de procedência, a **VIVO** emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo **CLIENTE** no prazo nele indicado.
- 7.5.1.2 Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o **CLIENTE** seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos nos item 7.2 incidentes desde a data de vencimento original do débito.
- 7.6. As Partes elegem o Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGP-DI”) como fator de correção monetária para o reajuste dos preços referidos no presente Contrato, o qual será aplicado na menor periodicidade admitida pela legislação, que atualmente é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura da Solicitação. Na falta deste índice, será aplicado, *pro rata temporis*, o índice oficial que vier a substituí-lo, ou, na ausência deste, o índice que refletir mais eficientemente os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

- 7.6.1. A regra de reajuste disposta na cláusula 7.6 acima não se aplicará para os seguintes serviços: Internet Corporativa/ISP/Express/Comercial, Pontonet, Ethernet Line, VPN MPLS Data/Multi/Prime, Metronet, Multinet, Directnet, Serviço Premium, Serviço de Gerência e serviços acessórios vinculados a estes. Para estes a **VIVO** realizará o reajuste decorridos 12 (doze) meses da data-base da **VIVO** (agosto de cada ano), levando em consideração o Índice Geral de Preços do Mercado (“IGP-M”) ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 7.7. Caso a legislação venha a permitir reajustes em períodos inferiores, estes serão aplicados automaticamente aos valores contratados.
- 7.8. Estão inclusos nos preços referidos neste Contrato todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços. Fica desde já acordado entre as Partes que se houver a criação de novos tributos ou encargos incidentes sobre os serviços objeto deste Contrato, ou se houver alteração nas alíquotas vigentes, bases de cálculo, hipóteses de incidência, prazos ou condições de pagamento de tributos ou encargos (“Alteração Tributária”) que afetem para mais os custos da prestação dos serviços os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo o **CLIENTE** a absorção de eventuais ônus decorrentes desta alteração.
- 7.9. O valor referente à instalação e/ou ativação dos serviços é devido no ato da solicitação e cobrado na instalação/ativação do mesmo. Caso o **CLIENTE** venha a requerer o cancelamento do serviço antes da instalação/ativação, será cobrado o valor integral investido até o momento, no ato do cancelamento, a título de ressarcimento dos custos operacionais.

8. DA RESCISÃO

- 8.1. O **CLIENTE** tem o direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, de cancelar ou interromper os serviços prestados, a qualquer tempo e sem ônus adicional.
- 8.2. O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, motivadamente, nas seguintes hipóteses:
- 8.2.1. Qualquer das Partes que deixarem de cumprir as obrigações estipuladas no presente Contrato, sem que sane a irregularidade em até 10 (dez) dias após recebida notificação da outra Parte para que o faça, hipótese em que a parte infratora ficará obrigada ao pagamento à outra Parte, no ato da rescisão, da

quantia correspondente a 30% (trinta por cento) da soma das assinaturas e/ou das mensuralidades multiplicadas pelos meses remanescentes do contrato e sem a aplicação de descontos, sem prejuízo de indenização por eventuais perdas e danos havidos.

- 8.2.2.** Decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;
 - 8.2.3.** Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da outra Parte;
 - 8.2.4.** Suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas.
 - 8.2.5.** A cessão de uso dos serviços contratados pelo CLIENTE a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, sem prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese de descumprimento do disposto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida, ficando o CLIENTE responsável pelo (i) pagamento de indenização à VIVO por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 30% sobre valor total do contrato.
 - 8.2.6.** A utilização dos serviços pelo CLIENTE nos termos da cláusula 6.3 deste Contrato. Nesta hipótese, além do encerramento do Contrato, o CLIENTE ficará obrigado pelo (i) pagamento de indenização à VIVO por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 30% sobre valor total do contrato.
 - 8.2.7.** A rescisão do Contrato por manutenção da inadimplência se dará automaticamente se transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão total.
- 8.3.** Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, ficará o **CLIENTE** obrigado ao seguinte:
- 8.3.1.** Pagamento de eventuais débitos vencidos e não pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato;

8.3.2. Devolução dos equipamentos da **VIVO** envolvidos na prestação dos serviços, nas mesmas condições em que foram entregues ao **CLIENTE**, ressalvado o desgaste natural provocado pelo tempo, observado disposto no item 5.6 e subitens.

9. RESSARCIMENTO POR INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA.

- 91.** A denúncia do presente instrumento, nos termos do item 8.1 acima, implicará o pagamento pelo **CLIENTE** de montante calculado de acordo com os investimentos feitos pela **VIVO**, para consecução do objeto contratual, nos termos do Parágrafo Único do artigo 473 do Código Civil Brasileiro.
- 92.** Investimentos realizados nos casos de mudança de endereço, “up grade”, reprogramação, dentre outras alterações que eventualmente ocorram no decorrer do contrato, também serão consideradas para o cálculo de ressarcimento de investimentos, previsto no item 9.1.
- 93.** Na hipótese de inviabilidade técnica para a instalação do serviço no endereço inicialmente solicitado, ou para o qual foi solicitada a mudança do serviço, o presente contrato estará automaticamente extinto, sem ônus ou ressarcimento de qualquer espécie para as Partes.
- 94.** Caso o **CLIENTE** venha a impedir a instalação do serviço ou requerer seu cancelamento, por impedimento imotivado ou desistência, depois de assinado o Contrato, deverá ressarcir a **VIVO** pelos investimentos incorridos nos termos da cláusula 9.1 acima. Entende-se por:
- a) impedimento imotivado: a negativa do **CLIENTE** para a ativação do serviço pelos técnicos da **VIVO**, sem motivo justificável;
- b) desistência: o interesse pelo cancelamento depois de assinado o Contrato após a contratação dos serviços.

10. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 10.1.** Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão às informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de tratar os dados na forma da legislação vigente e da regulamentação aplicável, além de:
- 10.1.1.** Não divulgar total ou parcialmente a existência, o objeto e/ou o conteúdo deste Contrato a quaisquer terceiros, que não a seus respectivos administradores,

representantes, empregados e consultores, dos quais deverão exigir, sob sua exclusiva responsabilidade, iguais obrigações de confidencialidade;

10.1.2. Não permitir o acesso de terceiros às informações confidenciais da outra Parte, que não seus respectivos administradores, representantes, empregados e consultores, e a estes apenas na extensão necessária para permitir a concretização do objeto deste Contrato;

10.1.3 Não utilizar qualquer das informações, exceto para os fins previstos no Contrato; e

10.1.4 Manter total confidencialidade em relação às informações recebidas, inclusive zelando, com rigor, para que não haja circulação de cópias, e-mails, fax ou outras formas de comunicação privada ou pública das informações, além da estritamente necessária para o cumprimento deste Contrato.

102. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula Décima as hipóteses em que:

10.2.1. A informação torne-se disponível ao público em geral por meio que não resulte de sua divulgação pelas Partes ou seus representantes, suas controladoras, controladas ou empresas que, direta ou indiretamente, estão sujeitas ao mesmo controle a que está sujeita a Parte;

10.2.2 A revelação seja exigida por autoridade governamental ou ordem de juízo/tribunal competente sob pena de ser caracterizada desobediência ou outra penalidade. Nessas hipóteses, o material a ser revelado deverá ser objeto de toda a proteção governamental ou judicial aplicável, devendo a Parte que estiver obrigada a revelar tais informações, notificara outra Parte anteriormente à sua divulgação; ou

10.2.3 A revelação seja previamente autorizada pela outra Parte, por escrito.

103. As Partes reconhecem que todas as informações confidenciais fornecidas constituem propriedade exclusiva da Parte que as forneceu, e que sua revelação ou a celebração do presente Contrato não implicam, de forma alguma, licença, autorização, concessão, cessão, transferência, expressa, tácita ou implícita, de qualquer direito autoral, de propriedade intelectual, idéia, conceito, marca, patente, ou outro direito de titularidade das Partes.

104. Para fins do presente Contrato, entende-se por informações confidenciais ou privilegiadas toda e qualquer informação, e documentos de qualquer espécie que sejam entregues a uma das Partes pela outra Parte, ou por seus consultores, auditores, contadores, advogados, representantes e empregados, que sejam relativos aos negócios das Partes ou aos negócios de seus clientes, fornecedores e associados, incluindo, mas sem qualquer limitação, dados de gestão, dados financeiros e estratégias de mercado. As Partes deverão instruir todos aqueles a quem fornecerem acesso a informações confidenciais da outra Parte sobre a obrigação de sigilo e de não divulgação ora assumidas.

105. As Partes continuarão obrigadas a conservar e manter o mais estrito sigilo em relação às informações confidenciais ou privilegiadas, obtidas em virtude da execução do Contrato, por um prazo de 2 (dois) anos contados de seu término, sendo o Contrato armazenado pelo prazo de 5 (cinco) anos, como forma de garantir o cumprimento das correspondentes obrigações legais aplicáveis, sendo garantido ao **CLIENTE** que o armazenamento dos dados pessoais dos seus usuários pela **VIVO** ou por terceiros subcontratados será efetuada mediante a adoção de medidas de segurança e proteção física e lógica das informações.

106. A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula Oitava ou o descumprimento dos deveres de confidencialidade estabelecidos neste instrumento sujeitará a Parte infratora ao ressarcimento de todos os prejuízos, incorridos pela Parte prejudicada por tal violação, limitada esta obrigação de indenização exclusivamente aos danos diretos devidamente comprovados que tal Parte prejudicada venha a sofrer em razão do descumprimento dos deveres de confidencialidade aqui pactuados.

107. Por estipulação legal, a **VIVO** irá armazenar os registros da sua conexão à Internet pelo prazo de 1 (um) ano, garantindo para este efeito a adoção de medidas de segurança física e lógica e que permitam salvaguardar a proteção e segurança, sigilo e confidencialidade dos registros de conexão, pelo que após o decurso do prazo de 1 (um) ano, a **VIVO** eliminará todos os registros de conexão dos seus registros. A autoridade policial ou administrativa ou o Ministério Público poderão requerer cautelarmente o armazenamento dos registros de conexão por um prazo adicional, em relação ao prazo previsto.

10.8 Os registros de conexão somente serão disponibilizados pela **VIVO**, de forma autônoma ou associados a dados pessoais, mediante ordem judicial, nos termos da lei.

10.9 Salvo o disposto nos itens anteriores, não haverá o fornecimento a terceiros de demais dados pessoais, inclusive registros de conexão, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei ou identificadas na cláusula 10.2 deste Contrato.

11 DA SEGURANÇA

11.1. O **CLIENTE** deverá abster-se de utilizar o serviço objeto do presente Contrato para propagar ou manter portal ou site na internet com conteúdos que, mas não somente, (a) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (h) violem o sigilo das comunicações; (i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal; (j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia e (k) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nestes equipamentos informáticos.

11.1.1 O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **VIVO** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pelo **CLIENTE**, dos serviços objeto do presente Contrato, entendendo-se como indevida, além daquelas previstas no presente Contrato e na lei, a utilização em desconformidade com o disposto no item 11.1 acima.

11.2 A **VIVO** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo desta última a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

11.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, o **CLIENTE** cumprirá as obrigações abaixo enumeradas e fará constar obrigações similares a serem assumidos por seus eventuais clientes seus Contratos de prestação de serviço.

11.2.1 Cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso dos serviços contratados;

11.2.2 Não utilizar os serviços contratados para colocar, transmitir ou retransmitir material ilegal, ameaçador ou abusivo, bem como qualquer tipo de material a entidades que não os solicitem expressamente;

11.2.3 Não obter ou tentar obter acesso não autorizado à outra conta, anfitrião ou rede;

11.2.4 Não utilizar os serviços contratados para, ou através dele, realizar as seguintes atividades: (i) remeter publicidade ou comunicações de qualquer natureza com finalidade de venda, comercialização e/ou oferecimento de produtos ou serviços, sem que haja prévia solicitação ou consentimento do destinatário, (ii) remeter quaisquer mensagens não solicitadas, ou sem prévio consentimento, a uma pluralidade de pessoas, (iii) enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas ou que não tenham o consentimento prévio do(s) receptor(es), (iv) colocar à disposição de terceiros, com qualquer finalidade, dados obtidos a partir de listas de distribuição.

11.3. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens acima, a **VIVO** poderá proceder, após comunicação formal ao **CLIENTE**, à imediata suspensão dos serviços contratados, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 8.2.1. do presente instrumento.

11.3.1 A suspensão tratada pela cláusula 11.3 não dará ensejo ao desconto previsto na cláusula 5.6 deste Contrato.

11.4. O uso dos serviços pelo **CLIENTE**, pelos clientes do **CLIENTE** ou por qualquer outro usuário autorizado por esta, será de responsabilidade do **CLIENTE** e/ou de seus clientes, estando os mesmos sujeitos a todas as leis e regulamentações que se aplicarem.

11.5. A **VIVO** não garante que seus serviços ficarão sem interrupção ou que estarão livres de erros, bem como não garante que qualquer informação, software ou outro material a que o **CLIENTE** possa ter acessado através dos meios disponibilizados pela **VIVO** estarão livres de vírus, códigos debilitantes ou outros componentes maléficos.

12. DO COMBATE À CORRUPÇÃO

12.1. O **CLIENTE** declara para todos os fins que:

12.1.1. Compromete-se, reconhece e garante o **CLIENTE** que nenhum de seus administradores, diretores, empregados, agentes e/ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, entregaram, autorizaram, solicitaram ou aceitaram qualquer vantagem pecuniária ou de qualquer outro tipo, ou qualquer outra coisa de valor, a favor ou proveniente de executivos, empregados, funcionário público ou qualquer outra pessoa ligada a organizações internacionais, nacionais e locais, públicas ou

privadas ou a favor ou proveniente de qualquer outra pessoa que seja relevante em relação à negociação de contratos, outorga de licenças, permissões ou outras autorizações, públicas ou privadas (“pessoa relevante”), relacionada de alguma forma a este Contrato (“compromisso relevante”)

- 1212.** Compromete-se, reconhece e garante que adotou todas as medidas razoáveis para impedir que terceiros sujeitos ao seu controle ou influência determinante, ou atuando em seu nome, ofereçam, prometam, entreguem, autorizem, solicitem ou aceitem de Funcionário Público ou Pessoa Relevante, qualquer vantagem, pecuniária ou de outro tipo, ou qualquer coisa de valor, de alguma forma relacionados com este Contrato (“compromisso relevante de terceiros”).
- 1213.** Compromete-se, reconhece e garante que não está envolvida em processo de investigação judicial de uma autoridade(s) pública(s) nacional(is) ou estrangeira(s) por corrupção ou relativo à prática de algum ato lesivo mencionado na cláusula acima em desrespeito à Lei n.º 12.846 de 1º de agosto de 2013, e que não presta serviços a terceiros envolvidos ou investigados em processos de corrupção ou relacionados com a prática de algum ato lesivo em violação da Lei n.º 12.846 de 1 de agosto de 2013.
- 1214.** Cumprirá integralmente e em todo momento, todas as leis, estatutos, regulamentos e códigos aplicáveis relacionados ao combate à corrupção em qualquer jurisdição em que os negócios objeto deste Contrato serão conduzidos, incluindo, em todos os casos, as disposições e regras estabelecidas na lei Anticorrupção no Exterior dos Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act – “FCPA”) e coletivamente, “leis sobre combate à corrupção”.
- 1215.** Cumprirá, adicionalmente, os Princípios de Atuação do Grupo Telefônica (“princípios de atuação”), que poderão ser atualizados periodicamente pela Telefônica, disponíveis no link: <http://www.telefonica.com.br>.
- 1216.** Tem e manterá durante toda a vigência do presente Contrato, as suas próprias políticas e procedimentos para assegurar a conformidade com as leis sobre combate à corrupção, que deverão ser compatíveis com os Princípios de Atuação e suficientes para garantir de forma razoável que violações às leis sobre combate à corrupção serão prevenidas, detectadas e dissuadidas.
- 1217.** Comunicará imediatamente à **VIVO** eventual violação de qualquer das obrigações decorrentes do previsto nos itens 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 e/ou 3.1.4 desta cláusula; neste caso, a **VIVO** solicitará ao **CLIENTE** a adoção imediata das ações apropriadas e corretivas necessárias para cumprir as leis sobre combate à corrupção. Caso contrário, ou se as medidas corretivas não forem adotadas em seu devido tempo, a Telefônica poderá, a seu critério, suspender o Contrato ou rescindi-lo; todos os valores devidos em decorrência do

Contrato até o momento da suspensão ou rescisão serão pagos, na medida do permitido pela legislação aplicável.

- 12.2. O não cumprimento do disposto em toda esta cláusula será considerado infração grave a este Contrato e conferirá à **VIVO** o direito de, agindo de boa-fé, declarar rescindido imediatamente o presente Contrato, sem qualquer ônus ou penalidade.
- 12.3. Na medida do permitido pela legislação aplicável, o **CLIENTE** indenizará e isentará a **VIVO** de e contra todas e quaisquer reivindicações, danos, perdas, penalidades, custos (incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios) e despesas decorrentes ou relacionadas a qualquer violação de suas obrigações previstas nesta cláusula.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra Parte em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.
 - 13.1.1. Sem prejuízo do disposto no item 13.1 acima, a responsabilidade das Partes decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações previstas no presente Contrato será limitada, para efeitos de apuração de indenização, às perdas diretas havidas pela parte prejudicada, não ultrapassando dito valor, em qualquer hipótese, o montante equivalente ao valor da última mensalidade do(s) serviço(s) contratado(s), multiplicada pelo número de meses de vigência contratual.
- 13.2. A **VIVO** reserva-se o direito de substituir o equipamento de sua propriedade ou posse legal, bem como o meio de acesso, sempre que conveniente ou necessário à prestação do serviço contratado, ou à preservação e melhoria de sua qualidade técnica, mediante notificação prévia, garantida a regular prestação do serviço objeto deste instrumento.
- 13.3. Eventuais solicitações de ampliação, redução, reprogramação, troca de tecnologia, mudança de endereço e/ou outras alterações solicitadas pelo **CLIENTE**, poderão ser objeto de estudo de viabilidade e de novo projeto técnico, sendo o **CLIENTE** responsável por todos os custos adicionais decorrentes destas solicitações, as quais serão formalizadas por meio de aditivo contratual.
 - 13.3.1. O prazo para a efetivação de eventual mudança de endereço, bem como para qualquer alteração física prevista no item 13.3 acima, será o mesmo prazo de instalação do serviço, previsto no respectivo(s) Descritivo(s).
- 13.4. As relações entre a **VIVO** e o **CLIENTE** deverão ser sempre por escrito, ressalvando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

135. Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento qualquer tolerância por uma das Partes quanto à inobservância, pela outra, de quaisquer cláusulas ou disposições previstas no presente Contrato ou nos documentos que lhe são parte integrante.
136. O presente Contrato não confere a qualquer das Partes poderes para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra como agente, funcionário, representante ou qualquer outra função, permanecendo cada qual como inteiramente independente da outra.
137. Sendo uma das Partes compelida a participar de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial ou reclamação administrativa fundado em culpa da outra Parte, obriga-se esta última a ressarcir a Parte inocente dos ônus legais e financeiros em que esta vier a incorrer.
138. A **VIVO** não se responsabiliza por eventuais falhas, atrasos ou interrupções na prestação de serviço decorrentes de caso fortuito ou motivos de força maior, sendo estes excludentes de responsabilidade nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou da atuação de operadoras de serviço de telecomunicações interconectadas à rede do **CLIENTE**, ou, ainda, por má utilização do serviço pelo **CLIENTE** ou por qualquer outro fato alheio à **VIVO**.
139. A **VIVO** não se responsabiliza por serviços prestados pelo **CLIENTE** a terceiros.
- 13.10. É de inteira e total responsabilidade do **CLIENTE** qualquer informação ou uso inadequado que venha a prejudicar terceiros, inclusive por direitos que dizem respeito à propriedade intelectual, respondendo pelo dano a que der causa.
- 13.11. A titularidade de qualquer produto desenvolvido, seja programa, sistema, material escrito, ou qualquer outro, pela **VIVO**, no âmbito dos serviços aqui contratados, caberá sempre à **VIVO**, não gerando qualquer direito ao **CLIENTE**, salvo nos casos em que tal desenvolvimento faça parte do projeto inicial e assim esteja expresso na proposta.
- 13.12. O **CLIENTE** desde já autoriza a **VIVO** a divulgar o seu nome como fazendo parte da relação de clientes da **VIVO** no Brasil. O **CLIENTE** poderá cancelar a autorização prevista neste item, a qualquer tempo, sem justificativa, mediante prévio aviso, por escrito, à **VIVO**.

14. INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

- 14.1 A **VIVO** tem diferentes tecnologias disponíveis para entregar seus serviços de conectividade, incluindo contratação de meio de acesso de terceiros, escolhidas em razão da qualidade operacional e/ou da disponibilidade de recursos para atender os seus

serviços e prazos de instalação. O **CLIENTE** declara aceitar as facilidades e recursos determinados pela **VIVO**, nos termos de seu contrato. Caso o **CLIENTE** opte preferencialmente por alguma em especial, deverá ser emitido aditivo contratual informando as restrições tecnológicas, verificado sua disponibilidade e submeter a novos estudos técnicos e econômicos adicionais ao contrato.

- 142** O **CLIENTE** não poderá alegar eventual descumprimento contratual pela **VIVO** caso haja alguma alteração da característica técnica que não tenha alterado a qualidade do produto ou serviço entregue ao cliente. As características técnicas da infraestrutura, como equipamentos e meio-físicos disponibilizados podem ser alterados a qualquer momento a critério da **VIVO**, de forma temporária ou permanente, caso haja necessidade e não haja impacto na qualidade final do serviço entregue ao **CLIENTE**.

Quadro de tecnologias disponíveis na **VIVO**:

	64kbps a =2 Mbps	>2Mbps a =10Mbps	>10Mbps	>100Mbps
Par Metálico (xDSL, v.35, ML PPP ou EFM)	X	X (somente EFM)	-	-
Fibra Ótica (GPON, Switch Ethernet, Prédios Abordados)	X (somente acima de =512kbps exclui Switch Ethernet)	X	X	Projeto Técnico Especial
3G/4G*	X (somente 4G acima de =512kbps)	-	-	-
Rádio (PCR -Ponto a Ponto, BWA - Ponto-Multiponto)	X (somente acima de =1Mbps)	X	X (somente ponto a ponto)	Projeto Técnico Especial
Satélite	X	X	N/D	N/D

*Não se aplica para serviços com tráfego priorizado (QoS) de Voz e Vídeo.

15. DO FORO

- 15.1** As partes elegem de comum acordo o Foro do domicílio do **CLIENTE** para dirimir toda e qualquer divergência decorrente do presente contrato.

Este documento encontra-se registrado no 10º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Capital/SP, sob o no. 2126737, em 06/04/2017.

ANEXO A

1) REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA (APLICÁVEL APENAS PARA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO)

Com vistas à execução deste Contrato e sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas, incumbe ao **CLIENTE**:

1. Alocar instrumentos de medição para manutenção dos equipamentos;
2. Alocar mão de obra de instalação, teste de equipamentos de transmissão e infraestrutura de rede.

Incumbe ao **CLIENTE**, ainda, providenciar no local de instalação (dependências do **CLIENTE**):

- a) iluminação de acordo com os padrões técnicos existentes;
- b) tomadas 110/220 VAC;
- c) acesso fácil e seguro, conforme normas de segurança vigentes.

2) PARA ACESSOS ATRAVÉS DE PARES METÁLICOS – MODEMS:

Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar iluminação do ambiente e sistema de energia que atenda às seguintes exigências:

- a) Energia necessária para equipamentos:
 - Quadro de distribuição com disjuntores;
 - Alimentação: 110V/ 220V AC;
 - Consumo estimado: 40 A (SDH e equipamento de dados).
- b) Sala de equipamentos:
 - Deve permitir a colocação de bastidor (es) com 2,50m;
 - Área de ocupação de cada bastidor: 4m². A cada vistoria será verificada a necessidade de colocação de equipamentos concentrados num mesmo andar ou distribuídos, em função da demanda de serviços existente;
 - Não há necessidade de ar condicionado, os equipamentos terminais de acesso operam à temperatura ambiente.
- b) Aterramento
 - Recomenda-se a existência de ponto de aterramento com no máximo 5 ohms de resistência ôhmica.

- d) Dutos
- Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências do **CLIENTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.
 - Eventuais detalhamentos e demais necessidades de infraestrutura serão levantadas quando da visita técnica e informadas ao **CLIENTE** pela equipe de projetos da **VIVO**.

3) PARA ACESSOS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA - ELO:

Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar a iluminação do ambiente e sistema de energia em corrente contínua (C.C.), que atenda, no mínimo, as seguintes exigências:

- a) Energia necessária para equipamentos de transmissão:
- Alimentação: - 48 VCC +/- 25%;
 - Consumo máximo estimado: 2A/sistema de 2Mbps (o consumo final ficará vinculado a demanda do **CLIENTE**).

Obs: O **CLIENTE** deverá providenciar sistema de retificadores e respectivos bancos de baterias, que atenda as características acima, conforme a autonomia que definir como exigível.

- b) Ar condicionado para a sala de equipamentos:
- Temperatura, em regime, de (24 graus +/- 2 graus) C;
 - Umidade Relativa: menor que (50% +/- 5%);
 - Gradiente Climático: menor que 20° C/hora, com umidade relativa menor que 90%.
- c) Sala de equipamentos:
- A sala de equipamentos deverá possuir pé direito de no mínimo 3,5 m, já descontados os dutos de ar condicionado existente ou a providenciar.
 - A área mínima para instalação de até 10 sistemas é de 12 m² (3x4), sendo as dimensões de cada bastidor as seguintes: 120 mm de largura, 225 mm de profundidade e 2200 mm de altura e disponibilidade de:
 - Quadro de distribuição com disjuntores de 10A e no mínimo 2 (duas) tomadas 110/220 VCA para instrumental de teste;
 - Ponto de aterramento com no máximo 5 ohms de resistência ôhmica;
 - Canaletas no piso e esteiras para a passagem dos cabos de interligação dos equipamentos;
 - Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências do **CLIENTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

4) PARA ACESSOS ATRAVÉS DE RÁDIO DIGITAL:

Alocar área e infraestrutura necessária para instalação do equipamento Rádio Digital (Antena/Rádio) em suas dependências, bem como implantar/providenciar junto ao local da Antena/Rádio os itens que atendam, no mínimo, as seguintes exigências:

- a) para-raios tipo Franklin, com cone de proteção sobre os equipamentos não superiores a 30 graus;
- b) iluminação;
- c) alimentação = - 48 VCC + ou - 25 %;
- d) consumo estimado = 2A/sistema 2 Mbps;
- e) tomadas 110/220 VAC;
- f) acesso fácil e seguro, conforme normas de segurança vigentes.

5) PARA ACESSOS ATRAVÉS DE FIBRA ÓPTICA - MODEM ÓPTICO:

Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar a iluminação do ambiente e sistema de energia em corrente contínua (C.C.), que atenda, no mínimo, às seguintes exigências:

- a) Energia necessária para equipamentos de transmissão:
 - Alimentação: - 48 VCC +/- 25%;
 - Consumo máximo estimado: para modem 16x2 Mbps é de 3A, ou para modem 4x2 Mbps é de 2A.
- b) Sala de equipamentos: Não existe a obrigatoriedade de pé direito mínimo, já que deverá ser instalado a 1,40 m do piso (caso seja utilizada prateleira).

A área mínima para instalação de até 16 (dezesesseis) sistemas de 2 Mbps equivale a 1,5 x 1,00 m, sendo que 1,00 m corresponde ao espaço livre em parede para alocação do modem óptico e do BEO/DIO (Bastidor de Emenda Óptica/Distribuidor Intermediário Óptico).

 - Quadro de distribuição com disjuntores de 10A e no mínimo 2 (duas) tomadas 110/220 VCA para instrumental de teste;
 - Ponto de aterramento com no máximo 5 (cinco) ohms de resistência ôhmica.
- c) Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências do **CLIENTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

6) PARA ACESSOS ATRAVÉS DE SATÉLITE

Alocar sala para instalação dos equipamentos de transmissão em suas dependências, bem como providenciar iluminação do ambiente e sistema de energia que atenda às seguintes exigências:

- a) Infra necessária:
 - Ponto elétrico 110v ou 220v devidamente estabilizado e aterrado com fornecimento ininterrupto de energia. (nobreak);

- Infraestrutura de rede de dados para interconexão com a IDU;
 - Área livre para instalação de antena de pelo menos 2.5 x 2.5 m, e que tenha visada para o satélite;
 - As devidas autorizações condominiais para instalação da Antena e a passagens dos cabos;
 - Tubulação entre a sala dos equipamentos Indoor e o local para instalação da Antena;
- b) Sala de equipamentos:
- Sala refrigerada para Instalação dos equipamentos Indoor (IDU);
 - Bandeja ou Prateleira de 1U para colocação da IDU;
- c) Aterramento
- Sistemas de Para-Raio;
Malha de Aterramento para conexão da Antena.

DESCRIPTIVO DO SERVIÇO VPN IP (MPLS)

(ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

1. DESCRIÇÃO

- 1.1. O Serviço VPN IP (MPLS)(Rede Virtual Privada) é utilizado para interconexão de redes locais entre a matriz e as filiais, bem como da cadeia de valor da contratante, de forma segura, integrando suas aplicações, novas ou legadas, sobre a infraestrutura da Rede IP da **TELEFÔNICA BRASIL (“VIVO”)**.
- 1.2. O Serviço VPN IP (MPLS), permite a conexão de todos os pontos da rede corporativa da **CONTRATANTE** (LAN), utilizando o MPLS (Multiprotocol Label Switching), que é o recurso mais avançado e flexível para a construção de VPN's com CoS (Classes de Serviços), possibilitando a priorização de tráfego de dados, voz e vídeo.

2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional;
- Roteador (EDC) disponível no modelo de aluguel, compatível com perfil e velocidade;
- Classe de Serviço (CoS) ou Perfil de Tráfego
 - ✓ Contempla classes de serviço ou perfis de tráfego, que devem ser escolhidos em função das aplicações utilizadas e prioridades desejadas pelo Cliente.
 - ✓ Poderá adquirir bandas por classe de serviço ou definir um perfil de tráfego, sendo que a soma das bandas não poderá ultrapassar a velocidade do acesso.

3. CONTRATAÇÕES ADICIONAIS

- Caso a **CONTRATANTE** utilize no Concentrador um Roteador de sua propriedade, será de sua responsabilidade a configuração da funcionalidade de tunelamento L2TP, para suportar os acessos remotos na tecnologia móvel.
- Para esta modalidade de acesso, a **CONTRATANTE** deverá possuir um Servidor para autenticação, autorização e alocação de Endereço IP Fixo e privado.
- Para esta modalidade de acesso, o prazo mínimo de contratação do serviço é de 24 (vinte e quatro) meses.

4. Conceitos Faturáveis

Os seguintes itens poderão estar especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço”, de acordo com a solução adquirida pela contratante:

- **Configuração Lógica da Porta VPN IP:** cobrada uma única vez, na ativação de uma nova conexão à VPN, constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da porta VPN IP ou Banda/Classe de serviço:** cobrado por porta, de acordo com o perfil de tráfego ou Classe de serviço, escolhido pelo CONTRATANTE e conforme especificado no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da Banda IP:** será cobrada conforme valores descritos no Formulário de Solicitação de Serviço, em função do âmbito local ou interestadual e da velocidade contratada;
- **Gerência do Equipamento (EDC):** será cobrada mensalmente por equipamento disponibilizado pela TELEFÔNICA em regime de aluguel
- **Gerência do equipamento de propriedade da CONTRATANTE:** será cobrada mensalmente por equipamento, de propriedade da CONTRATANTE, conforme valores constantes no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Instalação do Equipamento (EDC):** cobrada uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, quando disponibilizado equipamento de propriedade da **VIVO**, em regime de aluguel;
- **Instalação do acesso:** cobrado uma única vez no primeiro **Documento de Cobrança**, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Aluguel Mensal do Equipamento (EDC)/** será cobrado por equipamento (EDC) disponibilizado pela **VIVO** em regime de aluguel **Valor Mensal do Acesso: será cobrado por acesso(s) constante(s)** no “Formulário de Solicitação de Serviço”;

DESCRITIVO DO SERVIÇO METROLAN (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. OBJETIVO

1.1 O serviço METROLAN (“Serviço ou METROLAN”) é uma solução de telecomunicações, composta por circuitos dedicados de Comunicação de Dados. Permite o tráfego de qualquer protocolo de comunicação (transparente a protocolos), destinada à interligação de dois ou mais pontos, conectando equipamentos com a finalidade de transmissão bidirecional de tráfego de dados.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad);
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Compatibilidade com outros serviços IP;
- Tecnologias no transporte: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional (sujeito a consulta de disponibilidade).

3. MODALIDADES

3.1 As topologias disponíveis para contratação são:

Ponto a Ponto:

Prevê a entrega da conexão interligando dois pontos específicos a serem indicados pela CONTRATANTE;

Ponto Multi Ponto:

Atendimento nesta topologia está sujeito a análise de disponibilidade.

Prevê a entrega da conexão de um ponto específico da CONTRATANTE (Ponto Concentrador*) com vários outros pontos, sendo que cada um destes pontos deverá estar associado ao Ponto Concentrador.

* Considera-se ponto concentrador a conexão responsável pela concentração do tráfego dos demais pontos pertencentes a mesma rede.

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Formulário de Solicitação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço; e
- **Temporária:** não inferior a 1 (um) dia e não superior a 29 (vinte e nove) dias, sendo permitida a contratação para esta modalidade o somente no Estado de São Paulo e em acessos com velocidade de até 2 Mbps. O prazo de vigência do Serviço na modalidade Temporária poderá ser prorrogado desde que não ultrapasse o prazo máximo de 29 (vinte e nove) dias, e desde que haja solicitação da CONTRATANTE com pelo menos 04 (quatro) dias úteis de antecedência do vencimento do prazo inicialmente contratado.

4.2 A vigência contratual para modalidade permanente terá início na data de assinatura do Formulário de Solicitação de Serviço.

5 CONCEITOS FATURÁVEIS

5.1 Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço”, serão pagos da seguinte forma:

Contratação Permanente:

- Instalação: será cobrada uma única vez no primeiro Documento de Cobrança, por instalação (ões) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Valor Mensal: será cobrada por acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Alteração de Velocidade: será cobrada uma única vez sempre que solicitado alteração de velocidade pela CONTRATANTE;
- Mudança Interna: será cobrada uma única vez sempre que solicitado mudança de endereço interna e de acordo com o constante no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- Mudança de Endereço: será cobrada uma única vez sempre que solicitada mudança de endereço externa e de acordo com o constante no “Formulário de Solicitação de Serviço”.

Contratação Temporária:

- Instalação: será cobrada uma única vez no primeiro Documento de Cobrança, por instalação (ões) constante(s) na “Solicitação de Serviço”;
- Acesso Temporário: será cobrado de acordo com a qualidade de dias que o serviço foi contratado.

DESCRITIVO DO SERVIÇO IP INTERNET (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Serviço de Acesso IP Dedicado prove uma conexão à rede IP da VIVO e possibilita a contratação de outros serviços oferecidos com a utilização da Rede IP.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida de 64Kbps à 10Gbps;
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Compatibilidade com outros serviços IP;
- Tecnologias no acesso: Ethernet ou TDM;
- Abrangência Nacional;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço” serão pagos da seguinte forma:

- **Instalação do acesso:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Instalação do Equipamento no Domicílio do Cliente (EDC):** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Instalação de Infra:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por ponto onde foi solicitada a instalação de infraestrutura interna, de acordo com o “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor Mensal do Acesso:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Formulário de Solicitação de Serviço”;
- **Valor mensal da Banda IP:** será cobrada conforme valores descritos no “Formulário de Solicitação de Serviço”, em função do âmbito local ou interestadual e da velocidade contratada;
- **Aluguel Mensal do Equipamento (EDC):** será cobrado por equipamento (EDC) disponibilizado pela VIVO em regime de aluguel;
- **Gerência do Equipamento (EDC):** será cobrada mensalmente por equipamento (EDC) disponibilizado pela VIVO em regime de aluguel;
- **Gerência do equipamento de propriedade da CONTRATANTE:** será cobrada mensalmente por equipamento de propriedade da CONTRATANTE, quando permitida a utilização do mesmo, conforme valores constantes no “Formulário de Solicitação de Serviços”.

DESCRITIVO DO SERVIÇO ETHERNET LINE EPL/EVPL (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

O Serviço Ethernet Line EPL/EVPL é uma solução baseada em ethernet, que interliga ambientes de rede locais de unidades da empresa ou comunidade de negócios. Oferece total transparência aos dados trafegados e às configurações da rede Ethernet.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Conectividade com banda 100% garantida com velocidades de 1 Mbps até 10 Gbps.
- Padrão internacional, pois o produto foi desenvolvido de acordo com as especificações do Metro Ethernet Forum (MEF).
- Alta performance do serviço, proporcionando mais agilidade aos seus processos.
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: Ethernet
- Abrangência Nacional;
- Opção de controle de desempenho às aplicações (QoS)
- Monitoramento via Portal de gerência (Latência, perda de frames, jitter, taxa de transmissão)
- Serviço Premium

3. MODALIDADES

3.1 As topologias disponíveis para contratação são:

EPL - Ponto a Ponto:

Prevê a entrega da conexão interligando dois pontos específicos a serem indicados pela CONTRATANTE;

EVPL - Ponto Multi Ponto:

Prevê a entrega da conexão de um ponto específico da CONTRATANTE (Ponto Concentrador*) com vários outros pontos, sendo que cada um destes pontos deverá estar associado ao Ponto Concentrador.

* Considera-se ponto concentrador a conexão responsável pela concentração do tráfego dos demais pontos pertencentes a mesma rede.

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

5. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço – Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;

- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Mensalidade de acesso Ethernet Line (EPL/EVPL):** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Mensalidade de serviço Ethernet Line (EPL/EVPL):** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Mensalidade Pacote QoS Ethernet Line/ Especial:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo De Contratação de Serviços”;
- **Mensalidade de Serviço Premium Ethernet Line:** será cobrado por equipamento (EDD) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;

DESCRIPTIVO DO SERVIÇO PONTONET (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Pontonet é um produto da VIVO que possibilita ao cliente interligar dois pontos da sua empresa através de circuitos digitais dedicados e exclusivos.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Transparente a protocolos, ou seja, não interfere na aplicação da sua empresa;
- 100% de garantia de banda com velocidades de 64 kbps até 10 Gbps.
- Não compartilha os recursos com outros clientes
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: TDM
- Abrangência Nacional;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço - Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Acesso:** será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”
- **Serviço Pontonet:** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;

DESCRITIVO DO SERVIÇO VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

O VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME é uma solução para empresas de médio e grande porte, que permite a integração da matriz do cliente e suas filiais através de uma rede corporativa para transporte de dados, voz e vídeo.

1.1 O Serviço VPN MPLS DATA/MULTI/PRIME, permite a conexão de todos os pontos da rede IP corporativa da **CONTRATANTE** (LAN), utilizando o MPLS (Multiprotocol Label Switching), que é o recurso mais avançado e flexível para a construção de VPN's com CoS (Classes de Serviços), possibilitando a priorização de tráfego de dados, voz e vídeo.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Qualidade e Desempenho
- 100% de garantia de banda com velocidades de 64 kbps até 10 Gbps.
- Perfil Simétrico (DownLoad = UpLoad)
- Tarifa fixa mensal (Flat Rate);
- Tecnologias no acesso: TDM
- Abrangência Nacional;
- QoS: Classe de Serviço (CoS) ou Perfil de Tráfego
 - ✓ Contempla classes de serviço ou perfis de tráfego, que devem ser escolhidos em função das aplicações utilizadas e prioridades desejadas pelo Cliente.
 - ✓ Poderá adquirir bandas por classe de serviço ou definir um perfil de tráfego, sendo que a soma das bandas não poderá ultrapassar a velocidade do acesso.
- Serviço Premium (opcional)

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são:

DATA:

Prevê a entrega da conexão sem a configuração de QoS;

MULTI:

Prevê a entrega da conexão com a configuração de QoS de acordo com os critérios de prioridade de aplicações (classes de Serviço) definidos pelo CONTRATANTE;

PRIME:

Prevê a entrega da conexão com a configuração de QoS de acordo com os critérios de prioridade e reserva de banda por aplicação (classes de Serviço) definidos pelo CONTRATANTE;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no "Termo de Contratação de Serviço", que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

5. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Termo de Contratação de Serviços” serão pagos da seguinte forma:

- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;
- **Acesso:** Será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Serviço VPN MPLS Data/Multi/Prime:** será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função do âmbito local ou interurbano e da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;

DESCRITIVO DO SERVIÇO INTERNET CORPORATIVA/ISP (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Acesso de alto desempenho à Internet, com disponibilidade integral da banda contratada, para sua rede de dados e serviços associados, como servidores de e-mail, hospedagem de sites e comércio eletrônico, VoIP, entre outros.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Alta Performance
- 1 Mbps a 10 Gbps
- Flexibilidade
- Comodidade
- Produtividade
- Segurança
- Alta qualidade
- Transparência
- Centro de Operações Vivo
- Presença Nacional

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são:

CORPORATIVA:

Prevê a entrega da conexão para utilização por empresas;

ISP:

Prevê a entrega da conexão para utilização por provedores de acesso, conteúdo e/o aplicações e a ativação do protocolo BGP se necessário;

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

- **Serviço – Instalação:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação de acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Premium – Instalação:** cobrada uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, quando

disponibilizado equipamento de propriedade da VIVO;

- **Acesso:** Será cobrado por acesso(s) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Serviços Internet Corporativa/ISP:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da velocidade contratada;
- **Serviço Premium:** será cobrado por equipamento (Roteador) disponibilizado pela VIVO em regime de locação;

DESCRIPTIVO DO SERVIÇO DE GERÊNCIA (ANEXO ÀS CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO)

1. DESCRIÇÃO

Solução de gestão dos serviços de telecomunicações, contemplando desde a visualização da utilização da sua rede de telecomunicações e outros relatórios gráficos por meio de um Portal Web, ao monitoramento proativo da disponibilidade de seus serviços, de acordo com a modalidade contratada.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

- Taxa de transmissão (throughput)
- Latência e Perda de Pacotes
- Disponibilidade Mensal
- Ativação de SNMP
- Proatividade e acompanhamento
- Configuração de NAT no CPE
- Relatórios de chamadas para serviços de Voz

3. MODALIDADES

3.1 As modalidades disponíveis para contratação são (detalhamentos disponíveis no manual do cliente / usuário do Serviço de Gerência):

BÁSICO:

Prevê a entrega do serviço para monitorar via Portal web a utilização dos serviços que estão sendo gerenciados pela solução;

ESTENDIDO:

Prevê a entrega do serviço para monitorar via Portal web a utilização dos serviços gerenciados e do monitoramento pró-ativo* realizado por equipe especializada da Vivo;

AVANÇADO:

Prevê a entrega para serviços de Voz relatórios avançados para monitorar via Portal web a utilização dos serviços gerenciados e do monitoramento pró-ativo* realizado por equipe especializada da Vivo;

*Exceto para Pontonet, Vox NG e Vox IP

4. VIGÊNCIA E VALIDADE.

4.1 O Contrato vigorará pelo prazo previsto no “Termo de Contratação de Serviço”, que poderá ser:

- **Permanente:** 12, 24, 36, 48, 60 meses, sendo permitida a prorrogação do prazo de vigência nos termos do Contrato e Condição Geral de Prestação de Serviço;

3. CONCEITOS FATURÁVEIS

Os valores especificados no “Formulário de Solicitação de Serviço” serão pagos da seguinte forma:

- **Serviço de Configuração de Plataforma de Gerência:** cobrado uma única vez, no primeiro Documento de Cobrança, por solicitação da configuração(ões) constante(s) no “Termo de Contratação de

Serviços”;

- **Serviço de Reconfiguração de Plataforma de Gerência:** cobrado uma única vez, por solicitação de alterações na configuração(ões) constante(s) no “Termo de Contratação de Serviços”;
- **Locação Plataforma Ger. De dados/Internet:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da modalidade contratada;
- **Locação Plataforma Ger. De voz – Básico/Estendido/Avançado:** Será cobrada conforme valores descritos no “Termo de Contratação de Serviço”, em função da modalidade contratada;

Este documento encontra-se registrado no 10º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Capital/SP, sob o no. 2126737, em 06/04/2017