



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA NA MODALIDADE DE LINK DEDICADO.

Pelo presente contrato, a **NET.COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, com endereço na cidade de Ouro fino, Estado de Minas Gerais, na Rua Treze de Maio, nº 85, Bairro Centro, inscrita no CNPJ sob o nº **16.740.329/0001-29**, representada neste ato na forma de suas disposições estatutárias, doravante denominada simplesmente **NETCOM**, celebra com a **pessoa jurídica qualificada no Anexo I**, a qual declara neste ato ter poderes para assinatura do presente instrumento, aqui denominada simplesmente **CONTRATANTE**, o presente Contrato de Prestação de Serviços de LINK DEDICADO, Porta e Acesso a Internet (“Contrato”), que se regerá pela legislação aplicável em vigor, bem como as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

1.1. O serviço compreende a disponibilização, pela NETCOM, dos meios necessários para a comunicação de dados e de uma porta exclusiva de acesso a um roteador integrado a rede Internet, específicos para o acesso ou a integração à rede Internet (“Serviço(s)”).

1.2 A prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) será realizada direta e exclusivamente pela OPERADORA SCM, que se encontra devidamente autorizada para ofertar os referidos serviços de telecomunicações, conforme autorização expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos do processo nº 53500.019445/2013 (Ato Autorizador nº 6601/2013, de 04 de Novembro de 2013).

1.3. O serviço de LINK DEDICADO apresenta a seguinte composição:

a) **ACESSO** à Internet: É o circuito que interliga o endereço da CONTRATANTE ao Back-Bone da NETCOM e as configurações nesta rede, que permitem, posteriormente, a conexão da CONTRATANTE a Internet;

b) **PORTA**: Consiste na interligação da CONTRATANTE ao Back-Bone Internet. A velocidade da Porta define a Banda dedicada para o tráfego IP.

1.4. A velocidade de acesso encontra-se especificada no Anexo I.

1.5. A CONTRATANTE utilizará os meios colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não lhe sendo permitida alterá-la ou ceder a terceiros.

CLÁUSULA SEGUNDA - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1. A instalação, operação e manutenção dos equipamentos necessários à prestação do serviço são de competência exclusiva da NETCOM, sendo vedada a intervenção de terceiros, mesmo que remotamente.

2.2. A CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da NETCOM, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos equipamentos, devendo garantir o livre desempenho de tais atividades.

2.3. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes dos equipamentos, as despesas referentes ao seu fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da NETCOM. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado

por operação indevida da CONTRATANTE, as despesas necessárias à recuperação dos equipamentos deverão ser integralmente ressarcidas à NETCOM por comprovação do dano e apresentação de orçamento, antes da execução do serviço.

2.4. Para atender a motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a NETCOM poderá, a qualquer tempo, mediante notificação prévia e sem ônus, substituir o meio pelo qual presta o serviço e os equipamentos colocados à disposição da CONTRATANTE.

2.5. São deveres da OPERADORA SCM, dentre outros previstos no Capítulo III do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001:



2.6. Nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução n.º 73/1998), ser a responsável pela prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) perante a ANATEL e demais entidades correlatas, bem como pelos licenciamentos e registros que se fizerem necessários, independentemente da propriedade ou posse dos equipamentos utilizados para a prestação dos serviços, que deverão estar em conformidade com as determinações normativas aplicáveis;

2.7. Ser responsável em manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados, atendendo e respondendo às reclamações da CONTRATANTE e respeitando a inviolabilidade e o sigilo da comunicação de seus clientes.

2.8. Prestar os Serviços de Comunicação Multimídia segundo os parâmetros de qualidade dispostos no Regulamento Anexo à Resolução ANATEL n.º 272/2001, especialmente em seu Artigo 47, quais sejam: (i) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação; (ii) disponibilidade do serviço nos índices contratados; (iii) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação; (iv) divulgação de

informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a

alterações de preços e condições de fruição do serviço; (v) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes; (vi) número de reclamações contra a prestadora; (vii) 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.

2.9. Manter em pleno e adequado funcionamento o Centro de Atendimento, por meio de discagem direta gratuita, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma a possibilitar eventuais reclamações relativas a infrações dos serviços contratados. Nos dias de semana e aos sábados das 8:00 às 20:00 hs será disponibilizado o atendimento personalizado por operadores de suporte técnico, nos demais dias e horários o suporte ocorrerá pelos celulares de plantão ou meios eletrônicos com disponibilização de serviços de mensagens para solicitação de suporte.

2.10. Centro de Atendimento: 0800 892 1269 e demais numeros disponibilizados no site www.netcom.tv.br

2.11. As solicitações da CONTRATANTE também podem ser enviadas através do endereço de email: suporte@netcom.tv.br

CLÁUSULA TERCEIRA - COBRANÇA E PAGAMENTO.

3.1. Transcorridos 5 (cinco) dias da ativação, sem manifestação da CONTRATANTE, a instalação do(s) Serviço(s) será considerada aceita pela CONTRATANTE e ensejará o início da prestação e cobrança do(s) Serviço(s).

3.1.1. Caso a CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a NETCOM deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do Circuito no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento de notificação da CONTRATANTE.

3.1.2. Caso a NETCOM constate que os Circuitos não apresentem qualquer defeito, ou, ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa da CONTRATANTE ou

de seus prepostos, ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura da CONTRATANTE, a data de entrega e ativação mencionada no item 3.1.1 acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo dos referidos Circuitos.

3.2. Após a aceitação do(s) Serviço(s), a NETCOM emitirá a fatura para cobrança de encargos de instalação, conforme Anexo I, que deverá ser paga juntamente com a fatura de cobrança correspondente ao primeiro mês de prestação do(s) Serviço(s), que será calculada pro rata die, considerando-se para



tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

3.3. A CONTRATANTE pagará à NETCOM os valores determinados no Anexo I, já acrescido dos impostos incidentes, através de boleto bancário, emitidos pela NETCOM.

3.3.1. O valor total mensal inclui os valores relativos ao Acesso Internet e à Porta Internet.

3.4. O valor mensal deste Contrato será reajustado anualmente, na exata proporção da variação acumulada do IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas, verificada nos doze meses imediatamente anteriores ao mês do reajuste.

3.5. Caso haja variação das alíquotas dos impostos incidentes, as mesmas refletirão sobre todos os valores especificados neste Contrato.

3.6. Para a implantação dos Serviços, a CONTRATANTE pagará à NETCOM o valor referente à instalação, determinado no Anexo I, já acrescido dos impostos incidentes.

3.7. O boleto bancário terá vencimento conforme Anexo I, ou primeiro dia útil subsequente, e o não

pagamento até esta data sujeitará o CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

- a) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor devido;
- b) Correção monetária do débito pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas;
- c) Sujeito a suspensão da prestação de Serviços após o 5º (quinto) dia de vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos devidos, ficando a restabelecimento sujeito ao pagamento dos valores em atraso.
- d) Possibilidade de cancelamento do contrato após 30 (trinta) dias do vencimento, sem prejuízo da exigibilidade do débito e consequente retirada dos equipamentos fornecidos pela NETCOM.
- e) No caso de inadimplência a NETCOM estará autorizada a enviar os dados cadastrais da CONTRATANTE para inscrição nos órgãos de proteção ao crédito e demais cadastros semelhantes, além de protesto, mediante prévia notificação conforme legislação vigente.

CLÁUSULA QUARTA - PRAZO E CANCELAMENTO.

4.1. O prazo de vigência Contratual regerá conforme o Anexo I, quando não informado será considerado a data de início da prestação dos serviços.

4.2. Se a rescisão ocorrer antes do término deste contrato, fica estipulada uma multa correspondente a 20% (Vinte por cento) do valor da(s) parcela(s) mensais a vencer, acrescida dos benefícios de ativação concedidos no Termo de Adesão.

4.3. A parte que não se interessar na prorrogação deste Contrato, deverá encaminhar com 30 dias de antecedência do vencimento, um comunicado no endereço informado neste contrato. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por prazo indeterminado.

4.4. Pela rescisão, a CONTRATANTE não terá direito a qualquer tipo de indenização, reembolso ou

ressarcimento de quaisquer valores pagos a NETCOM, durante a prestação do Serviço.

4.5. Qualquer uma das Partes poderá considerar rescindida, de pleno direito, o presente Contrato, a qualquer momento, independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem que à outra Parte caiba o direito de qualquer reclamação e/ou indenização, nos seguintes casos:

4.5.1. Se por qualquer motivo, uma das Partes venha a encerrar suas atividades, requerer recuperação judicial ou extrajudicial, bem como seja decretada falência ou dissolução;

4.5.2. Por distrato contratual, acordado entre as Partes

CLÁUSULA QUINTA - DISPOSIÇÕES GERAIS.



5.1. A CONTRATANTE em débito não poderá contratar novos serviços até a completa liquidação da dívida.

5.2. O boleto bancário não contestado até 60 (sessenta) dias de seu vencimento se reveste de caráter de dívida líquida e certa.

5.3. A NETCOM se responsabilizará junto a CONTRATANTE pela disponibilização de todos os meios e equipamentos necessários para a execução da solução, objeto do presente Contrato, inclusive pela contratação junto a terceiros.

5.4. Qualquer alteração na velocidade e/ou na configuração deverá ter a anuência expressa da NETCOM.

5.5. Quaisquer atividades necessárias às manutenções ou reconfigurações na rede, e que afetem diretamente a regular prestação dos serviços, deverão ser devidamente informadas a

CONTRATANTE, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas da data prevista para a implementação das atividades.

5.6. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma a NETCOM, seus prepostos e empregados serão responsáveis perante qualquer pessoa, incluindo a CONTRATANTE, por danos indiretos, punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou emergentes, ou por perda de receita, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar/prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

CLÁUSULA SEXTA - DA ANATEL.

6.1. Nos termos da Resolução n.º 272, de 09 de agosto de 2001, fica informado neste contrato que informações regulatórias e legislativas norteadoras da prestação de serviço de comunicação multimídia ora CONTRATADA podem ser extraídas no site <http://www.anatel.gov.br>, ou na central de atendimento da ANATEL pelo n.º 133, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h, ou ainda pessoalmente nos seguintes endereços:

6.1.2. Sede

Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP: 70.070-940 - Brasília – DF, Pabx: (61) 2312-2000.
CNPJ: 02.030.715.0001-12

6.1.2. Correspondência Atendimento ao Usuário: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU SAUS Quadra 06, Bloco F, 2º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940, Fax Atendimento ao Usuário: (55 61) 2312-2264.

6.1.3. Atendimento Documental - Biblioteca SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo, Brasília - DF, CEP: 70.070-940

CLÁUSULA SETIMA - DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES.

7.1. As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra parte ou que tenha acesso em razão do presente Contrato. As partes ainda se comprometem a manter total sigilo sobre informações relacionadas ao desempenho, funcionamento ou acesso aos dados armazenados nos servidores da CONTRATANTE.

7.2. A presente cláusula de confidencialidade obriga as partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas, prestadores de serviço e/ou fornecedores, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

7.3. A CONTRATADA detém a custódia de todas as informações de propriedade da CONTRATANTE que possam por qualquer motivo vir a trafegar na rede ou ficar armazenada em servidores da CONTRADATA,



permanecendo a CONTRATANTE como proprietária das informações.

7.4. As disposições desta Cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término deste instrumento.

7.5. As informações confidenciais poderão ser reveladas exclusivamente em atendimento a determinações de ordem judicial, sob pena de responder a parte reveladora por perdas e danos decorrentes do descumprimento do disposto neste item.

CLÁUSULA OITAVA – FORO

8.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Ouro Fino - MG para dirimir qualquer questão decorrente deste Contrato, com a renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes vistam as páginas e assinam o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas, para que produza os efeitos legais.

Ouro fino, ____ / ____ / _____.

NET.COM TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Responsável: Rafael de Almeida Barreto.

Cargo: Diretor.

CPF: 059.893.646-79

x

CONTRATANTE

Responsável Comercial:

Cargo:

CPF:

Testemunhas:

1-) _____
Nome:
CPF:

2-) _____
Nome:
CPF:



ANEXO I – CARACTERÍSTICAS DA INSTALAÇÃO

| DADOS DO CONTRATANTE | | |
|-------------------------|-----------------------|--------------------|
| NOME OU RAZÃO SOCIAL: | CNPJ: | IE: |
| | | |
| ENDEREÇO DE COBRANÇA: | CIDADE: | CEP: |
| | | |
| BAIRRO: | TELEFONE RESPONSÁVEL: | EMAIL RESPONSÁVEL: |
| | | |
| ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO: | RESPONSÁVEL TÉCNICO: | |
| | | |

| CONDIÇÕES COMERCIAIS | | | |
|-------------------------------------|------------------|----------------|----------------------|
| VIGÊNCIA: | VLR. INSTALAÇÃO: | VLR. MENSAL: | SOLICITADO POR: |
| | | | |
| BENEFÍCIOS DE INSTALAÇÃO: | VELOCIDADE: | ENDEREÇOS IPS: | PRAZO DE INSTALAÇÃO: |
| | | | |
| RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM COMODATO | | | |
| | | | |
| BENEFÍCIOS | | | |
| | | | |

CONTRATANTE



ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – (Service Level Agreement – SLA)

OBJETIVOS.

1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas no Contrato.

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

1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:

1.3.1. Pesquisa e entendimento das necessidades da CONTRATANTE;

1.3.2. Garantia de que os objetivos da CONTRATANTE estão alinhados com os objetivos da NETCOM;

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

1.3.4. Definição clara de responsabilidades.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato, os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS.

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

NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS.

4.1. A NETCOM, desde que observadas às obrigações a cargo da CONTRATANTE e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do

presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto dos contratos relacionados no item 2 acima, em 99,30% do tempo, em cada mês civil, para 100% da velocidade contratada.

4.2. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula:

“Fator de Indisponibilidade = (TR/43200) * 100, onde:

TR = “Tempo Total de Interrupção” ocorrida no mês, em minutos”.

4.2.1. Na apuração do “Tempo Total de Interrupção” deverá ser considerado somente o tempo das interrupções não previstas, causadas por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à NETCOM, e não à CONTRATANTE.

4.3. Em qualquer hipótese de abertura de chamados pela CONTRATANTE junto à NETCOM, esta deverá avaliar a ocorrência e informar à CONTRATANTE, em até 2 (duas) horas, o prazo previsto para solução do problema apresentado.

4.4. Os períodos de indisponibilidade e de atendimento serão computados através do sistema “CRM” da NETCOM, o qual será utilizado no tratamento dos chamados abertos pela CONTRATANTE.

4.5. Os períodos de manutenção preventiva ou corretiva, não serão considerados na apuração do “Tempo Total de Interrupção, e deverão ser informados pela NETCOM à CONTRATANTE com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas”.

PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA.



5.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas a NETCOM por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas à CONTRATANTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

5.1.1. Na hipótese acima, e de acordo com o definido no item 4 e seus subitens, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço objeto do Contrato:

$$"D = I \times P"$$

Onde: D = Desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = Fator de indisponibilidade.

P = Preço mensal do serviço que ficou indisponível.

5.1.2. Os preços mensais dos serviços são os constantes do Anexo I.

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

5.2. Reconhecem expressamente as CONTRATANTES que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 5.1 acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

5.3. A NETCOM estabelece no item 5.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela NETCOM, a CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 5.1, que terão natureza de indenização pré-fixada.

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

5.5. A NETCOM não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

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

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

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

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

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

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

PROCESSO DE REVISÃO.

6.1. Sempre que houver alteração na solução contratada para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, este Anexo poderá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.