

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

Pelo presente Contrato de Prestação de Serviços de um lado **RD TELECOM LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no **CNPJ nº 07.426.902/0001-33**, com sede na PC praça nº 16 , Quadra 17 lote 07, andar 1 Bairro Jardim Novo Mundo, Goiânia/GO, CEP: 14.715-370, representada neste ato por sua representante legal, doravante simplesmente designada CONTRATADA, e, de outro lado, a CONTRATANTE, nomeada e qualificada no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), representada na forma de seu contrato social, doravante denominada “CLIENTE”.

Resolvem as PARTES, de comum acordo, celebrar o presente contrato que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO

1.1 O objeto do presente Contrato é regular os termos e condições dos Serviços a serem prestados pela CONTRATADA à CLIENTE, doravante denominados como Serviços de Comunicação Multimídia – SCM, conforme definições constantes no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II).

1.2. Os detalhamentos técnicos e comerciais dos serviços prestados estarão especificados em instrumento próprio, denominado Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II).

1.2.1. Todo Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), sempre que assinado pelo CLIENTE, passará a integrar o presente Contrato, sujeitando-se a todos os seus termos.

1.3. Caberá exclusivamente à CONTRATADA decidir quais os meios, recursos técnicos e equipamentos serão empregados na prestação dos serviços, de acordo com os padrões usuais e disponíveis na Empresa, exceto quando houver na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II) previsão contrária.

1.3.1 Toda solicitação será analisada previamente e poderá ser negada a critério da CONTRATADA.

1.4. As atribuições da CONTRATADA estão descritas exaustivamente no contrato e na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), não se admitindo interpretação ampliativa. Deste modo o escopo deste contrato não inclui (rol exemplificativo):

a) Controle de dados, serviços, informações ou quaisquer outros conteúdos trafegados.

b) Backup de programas ou conteúdo não expressamente especificado neste contrato.

c) Função wireless.

d) Promoção de segurança, controle de integridade e confidencialidade das informações e) dos dados trafegados.

1.5. Para efeitos interpretativos do presente Contrato, define-se:

- a) Contrato: instrumento que estabelece os direitos, obrigações, responsabilidades e demais condições gerais que se aplicam indistintamente a todos os serviços prestados pela CONTRATADA ao CLIENTE.
- b) Anexo I – SLA (Service Level Agreement): parte integrante do contrato, cujo escopo visa demonstrar o nível de serviço fornecido.
- c) Anexo II – Termo de Solicitação de Serviços: instrumento para contratação de serviço específico, contemplando informações técnicas e comerciais.

2. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

2.1. O CLIENTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- a) Ao acesso aos Serviços prestados pela CONTRATADA, como descrito no presente instrumento, dentro dos padrões de qualidade do mercado;
- b) À informação adequada sobre condições de prestação dos Serviços;
- c) Ao conhecimento prévio das condições de suspensão dos serviços, exceto quando independente da vontade da CONTRATADA;
- d) Em face de dúvidas, solicitações e reclamações, entrar em contato, a qualquer tempo, através de um atendimento ininterrupto e 24x7, pelo telefone: 0800-648-3496.

2.2. Os deveres e obrigações do CLIENTE abaixo elencados são indispensáveis para o perfeito funcionamento dos serviços CONTRATADA:

- a) Pagar pontualmente pelo(s) serviço(s) contratado(s), nos termos do presente Contrato e do Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II);
- b) Arcar com todos os custos necessários para a viabilização dos serviços;
- c) Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer mudança ou anomalia nos Serviços prestados, tais como mudança de endereço, mudança de equipamentos e etc.;
- d) Proceder às adequações técnicas necessárias indicadas pela CONTRATADA, ou autorizar que esta as realize, em face de toda e qualquer evolução tecnológica, a fim de permitir o perfeito funcionamento dos Serviços contratados;
- e) Fornecer todas as informações solicitadas pela CONTRATADA, necessárias para o correto desempenho dos serviços;
- f) Utilizar os Serviços e os equipamentos de acordo com as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA e de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- g) Manter sempre atualizados os dados cadastrais, comunicando à CONTRATADA qualquer modificação;

h) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma eventuais equipamentos de propriedade da CONTRATADA instalados em suas dependências, exceto quando expressamente autorizado.

i) Executar em conjunto com a CONTRATADA, sempre que for necessário, testes de aceitação dos serviços.

j) Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação dos serviços e funcionamento dos equipamentos a serem utilizados no atendimento, incluindo toda a infraestrutura de energia e climatização necessárias para o efetivo funcionamento, até a sua remoção.

k) Permitir o acesso de empregados e representantes da CONTRATADA ou de empresas por essa credenciadas, devidamente identificados, às suas dependências, sempre que solicitado ou necessário, para efetuar a manutenção e verificação dos equipamentos instalados.

2.3. São responsabilidades exclusivas da CLIENTE:

a) A reparação de qualquer dano ocorrido nos seus equipamentos e/ou equipamentos da CONTRATADA, que estejam instalados nas suas dependências, em razão da incorreta utilização dos Serviços e/ou de algum software e/ou utilização de sistema incompatível com as especificações técnicas definidas pela CONTRATADA;

b) A reparação de qualquer dano causado à CONTRATADA ou a terceiros por infração de qualquer dispositivo do presente instrumento ou da legislação aplicável;

c) Assumir inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade de quaisquer equipamentos fornecidos em comodato, obrigando-se, nos termos da lei, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, decorrente de ação ou omissão de seus empregados e/ou terceirizados, ao ressarcimento pelo valor de mercado atualizado dos mesmos.

d) Os bens e equipamentos cedidos em regime de comodato pela CONTRATADA e sob a guarda do CLIENTE para a prestação dos Serviços contratados, são insuscetíveis de penhora, arresto, sequestro e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade do cliente perante terceiros, sendo responsável o CLIENTE, direta ou indiretamente, pelas despesas que se fizerem necessárias para desoneração dos bens e equipamentos eventualmente gravados com as referidas constrições.

e) Executar, com recursos próprios as obras de infraestrutura necessárias para a instalação dos equipamentos em seu ambiente, no prazo previamente acordado, e dentro das normas estabelecidas pela CONTRATADA.

f) Caso as instalações e obras de infraestrutura não estejam de acordo com as especificações da CONTRATADA, caberá ao CLIENTE executar a correção das eventuais inconformidades identificadas, em prazo previamente acordado junto à CONTRATADA. Caso o CLIENTE não venha a sanar as inconformidades identificadas nas instalações/obras de infraestrutura no prazo adicional máximo de 15 (quinze) dias contados a partir da comunicação da pendência pela CONTRATADA, o Serviço será

considerado ativado e normalmente faturado para fins de cobrança como forma de contraprestação do Serviço.

g) Assumir inteira responsabilidade pelo conteúdo das informações trafegadas.

3. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Legislação pertinente:

- a) Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares aos Serviços, o que não criará qualquer relação contratual entre o CLIENTE e o subcontratado, mantendo a CONTRATADA as suas responsabilidades estabelecidas neste contrato;
- b) Vistoriar a qualquer tempo, as instalações e equipamentos instalados no CLIENTE, mediante comunicação prévia de 48 horas de antecedência, salvo medida de urgência.

3.2. A obrigação da CONTRATADA, no bojo do presente contrato, consiste exclusivamente em estabelecer a disponibilidade dos Serviços contratados, conforme previsto no SLA (ANEXO I).

3.2.1. Os serviços contratados constituem obrigações de meio, de modo que a CONTRATADA empregará seus esforços com a diligência exigível pelos padrões e práticas de mercado, visando o nível de disponibilidade acordado.

3.2.2. Por se tratar de obrigação de meio, a CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais prejuízos oriundos da não obtenção dos resultados esperados do serviço contratado.

4. DA RESPONSABILIDADE CONTRATUAL

4.1. A responsabilidade da CONTRATADA na execução do presente contrato está limitada à concessão de desconto por interrupção na prestação dos serviços e por danos e prejuízos diretos, comprovadamente causados por seus empregados ou prepostos sob suas ordens nas instalações do CLIENTE, ou dos clientes deste, resarcindo-o pelos custos efetivamente incorridos, para a recuperação dos mesmos.

4.1.1. A responsabilidade de ressarcimento terá início a partir da notificação formal do CLIENTE, de modo que os descontos serão computados a partir de então e virão na fatura do mês subsequente ao da comunicação formal.

4.1.2. O não cumprimento de **qualquer obrigação contratual** pela CONTRATADA será compensado, exclusivamente, pela concessão de descontos proporcionais dentro da mensalidade.

4.2. A CONTRATADA não será responsável por qualquer falha, atraso ou interrupção dos serviços, na forma da cláusula anterior, que não houver dado causa.

4.2.1. São excludentes do nexo causal, afastando, toda e qualquer forma de responsabilidade, abaixo exemplificadas:

- a) Fatos oriundos de eventos da natureza que mesmo previsíveis não puderem ser evitados pela CONTRATADA;
- b) Atos alheios à conduta da CONTRATADA que não são por ela controlados;
- c) Fatos, mesmo que relacionados à atividade desenvolvida, não puderem ser evitados;
- d) Todo e qualquer caso de força maior, caso fortuito (interno ou externo), nos termos do art. 393 do Código Civil;
- e) Fato exclusivo do CLIENTE, como por exemplo configuração equivocada, limitações ou falhas técnicas causadas por seus equipamentos e etc.

4.3. O período pelo qual a CONTRATADA não tiver acesso as dependências do CLIENTE não será considerado para o cálculo do SLA, sendo que será de responsabilidade do cliente tomar todas as providências necessárias para permitir e garantir o acesso de empregados ou prepostos da CONTRATADA, desde que devidamente credenciados, às dependências dos endereços indicados pelo cliente para qualquer dos serviços contratados.

4.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pela proteção de qualquer informação trafegada na rede, sendo certo que sua responsabilidade se limita, conforme previsto no escopo, à disponibilidade do Serviço.

4.5. As partes, desde já, renunciam mútua e expressamente ao direito de serem indenizadas por danos indiretos, lucros cessantes e insucessos comerciais, decorrentes da execução deste contrato e seus anexos, ainda que provocados por culpa da outra parte, restringindo-se toda e qualquer indenização a danos diretos comprovadamente causados, salvo nas hipóteses em que uma das partes agir com comprovado dolo ou má-fé.

5. DA VIGÊNCIA

5.1. O presente Contrato possui prazo específico, determinado no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), com início na data da ativação do Serviço contratado.

5.2.1. A instalação do Serviço está condicionada à viabilidade técnica e financeira do projeto para efetivá-lo. Em caso de inviabilidade, a proposta constante do Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II) será extinta sem qualquer ônus para as partes.

5.3. Da aceitação dos serviços:

- a) O prazo para instalação e ativação do serviço ou qualquer alteração posterior, tal como, mas não se limitando a, aumento de capacidade (upgrade), diminuição de capacidade (downgrade), alteração no endereço da prestação do serviço, será previsto na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II).
- b) A CONTRATADA entregará os Serviços contratados em conformidade com as especificações aplicáveis e no prazo estipulado no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), momento em que o CLIENTE será notificado por meio eletrônico. A referida notificação será enviada para o Responsável

Técnico do CLIENTE nomeado no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II) e conterá todas as informações necessárias ao uso dos Serviços contratados.

c) O CLIENTE terá 72 (setenta e duas) horas a contar da data da notificação enviada para confirmar se o Serviço está em consonância com as especificações contratadas, sendo que a falta de confirmação ensejará na sua aceitação.

d) Caso o Serviço não esteja em conformidade com o acordado entre as partes, a CLIENTE enviará à CONTRATADA, mediante notificação por escrito, a fundamentação a respeito do defeito ou falha no serviço. Recebendo tal notificação a CONTRATADA empreenderá seus maiores esforços para sanar o defeito/falha informado pela CLIENTE, no menor tempo hábil possível, comunicando-a assim que o serviço estiver em conformidade.

e) Caso o CLIENTE não notifique a CONTRATADA a respeito de defeitos ou falhas no serviço no prazo informado na alínea “c”, entender-se-á que o CLIENTE aceitou o serviço em questão e a data do aceite será a do último e-mail enviado pela CONTRATADA.

f) Após o término do prazo de aceite do serviço, o mesmo será faturado e eventual falha será tratada como reparo.

g) Os serviços CONTRATADA terão aceitação tácita após o pagamento da primeira mensalidade.

5.4. A vigência de cada serviço contratado, previsto na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), bem como todas as condições comerciais que lhe são inerentes, serão renovadas automaticamente por iguais e sucessivos períodos, exceto se houver manifestação contrária entre as partes.

5.4.1. A manifestação de que trata este item somente terá validade se for feita por escrito e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, em relação ao término da vigência.

6. DOS VALORES E PAGAMENTO

6.1. O valor dos serviços contratados está previsto na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II) e seu faturamento terá início imediatamente após o aceite do serviço, sendo os valores da primeira e da última mensalidade cobrados *pró-rata die*.

6.1.1. Os valores serão reajustados com base no IST (Índice de Serviço de Telecomunicações) pela menor periodicidade admitida na legislação vigente. Na falta deste índice ou, se permitido por lei, ou por decisão judicial, será aplicado como fórmula de reajuste outro índice oficial que mais eficientemente elida os efeitos inflacionários da moeda corrente nacional.

6.1.2. As partes acordam que, na ocorrência de qualquer evento imprevisto e inevitável, após a assinatura deste contrato, que comprovadamente afete o equilíbrio econômico-financeiro originalmente pactuado, tornando sua execução excessivamente onerosa, os preços deverão ser revistos de forma a restabelecer o equilíbrio econômico-financeira inicial deste contrato.

6.2. Qualquer custo superveniente à formação contratual, incidente sobre a prestação dos serviços e necessário para viabilizá-lo, será submetido ao prévio aceite do CLIENTE, sendo-lhe repassados integralmente, conforme rol exemplificativo:

- a) Cobrança de natureza administrativa;
- b) Cobrança de *cross-connection*, *golden jumper*, *collocation*, passagem de cabos ao longo do *shaft*, compartilhamento e/ou adequação de infraestrutura, ou qualquer outra taxa da interconexão;
- c) Custos com mudança de endereço;

6.3. Caso ocorra qualquer alteração na legislação tributária será aplicada automaticamente no presente contrato.

6.4. Com antecedência mínima de 5 (cinco) dias dos respectivos vencimentos, as faturas dos Serviços CONTRATADA serão encaminhadas ao CLIENTE.

6.5. A fatura referente a taxa de instalação vencerá em até 30 dias corridos após a ativação e a primeira mensalidade vencerá na próxima data de vencimento, especificada na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II).

6.6. Para que seja contestado um débito, o CLIENTE deverá encaminhar à CONTRATADA sua pretensão, por escrito. Tal contestação será de objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

6.6.1. O CLIENTE terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a CONTRATADA.

6.6.2. A partir do recebimento da contestação de débito feita pelo CLIENTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para apresentar a resposta.

6.6.3. O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao CLIENTE, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela CONTRATADA.

6.6.4. Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela CONTRATADA, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II), sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

6.6.5. A CONTRATADA cientificará o CLIENTE do resultado da contestação do débito.

6.6.5.1. Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao CLIENTE um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

6.6.5.2. Caso o CLIENTE já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a CONTRATADA se compromete a conceder na fatura subsequente um crédito equivalente ao valor pago indevidamente.

6.6.5.3. Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo CLIENTE, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

6.7. Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos ou aqueles objetos de contestação e julgados improcedentes, serão acrescidos de juros de 1% ao mês, desde o dia do vencimento até o do efetivo pagamento, bem como de multa moratória de 2% sobre o total do débito, além de reajuste com base no IGP-M.

7. DA SUSPENSÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL

7.1. Em caso de atraso de pagamento superior a 3 (três) dias a CONTRATADA enviará notificação para pagamento integral da dívida; após 07 (sete) dias da notificação haverá a suspensão da prestação dos serviços até a data da quitação integral da dívida. O restabelecimento do serviço ocorrerá no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a quitação dos débitos em atraso.

7.2. Os Serviços serão suspensos, ainda, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção corretiva ou preventiva, ou ainda para substituição de equipamentos.

7.2.1. A manutenção preventiva que acarretar suspensão dos serviços será comunicada com 05 (cinco) dias de antecedência, evitando sempre que tais manutenções ocorram em datas e horários que importem maiores impactos na rede do CLIENTE.

7.3. A CONTRATADA poderá dissolver imediatamente o Contrato, independentemente de aviso ou notificação, ante o descumprimento, pelo CLIENTE, de qualquer obrigação contratual, legal e/ou regulamentar, ressaltando-se os casos de:

a) Não pagamento, por mais de 30 (trinta) dias, dos valores relacionados à prestação do Serviço contratado, disposto no Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II);

7.4. A resilição contratual, por parte do CLIENTE, será dará mediante notificação formal à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 dias.

7.4.1. A resilição está condicionada ao pagamento de todos os débitos contratuais, bem como eventuais multas previstas neste Contrato e/ou nos seus Anexos.

7.4.2. Em qualquer hipótese, a resilição não prejudicará a exigibilidade dos encargos decorrentes do presente Contrato.

7.5. Em caso de término do Contrato, o CLIENTE autorizará a retirada dos equipamentos da CONTRATADA, mediante notificação prévia.

7.5.1. Os equipamentos deverão ser restituídos nas mesmas condições em que o CLIENTE os recebeu, salvo o desgaste decorrente do uso normal.

7.5.2. A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela CONTRATADA no prazo máximo de 60 dias a contar do término do Contrato.

7.5.3. A retenção do equipamento por parte do CLIENTE acarretará o ressarcimento dos equipamentos pelo valor de mercado atualizado.

7.6 Sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades constantes no presente contrato, e, em especial os pagamentos e penalidades aqui previstos, este contrato será extinto mediante a ocorrência de uma das seguintes hipóteses:

- a) Decretação de falência, deferimento de requerimento de recuperação judicial, dissolução ou liquidação judicial de qualquer das partes.
- b) Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas a este contrato pelo CLIENTE, sem prévia anuênciada CONTRATADA, devendo nesse caso o CLIENTE arcar com as multas previstas neste instrumento, ressalvados os casos de transferência resultante de restruturação societária e outras formas de fusão, cisão ou incorporação.
- c) Perda ou término das outorgas para prestação de serviços de telecomunicações por qualquer das partes.
- d) Descumprimento, por qualquer das partes, de qualquer outra obrigação prevista neste contrato, desde que a respectiva inadimplência não seja sanada dentro de 30 (trinta) dias contados da data em que a parte infratora for notificada pela parte inocente acerca da referida infração. A parte infratora deverá arcar com o pagamento das multas previstas neste contrato.
- e) Caso o contrato venha a ser rescindido, as partes realizarão o acerto de contas e firmarão um termo de encerramento dando mútua quitação das obrigações assumidas neste contrato.

8. DO INADIMPLEMENTO E SANÇÕES CONTRATUAIS

8.1. Do inadimplemento de qualquer obrigação contratual, surge à parte prejudicada a faculdade de resolver o serviço com a imposição de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor das mensalidades restantes, somado a indenização pelas perdas e danos causados.

8.1.1. Nas mesmas sanções incorre o CLIENTE que solicitar a resilição contratual antes do término do período de vigência.

8.1.2. A multa contratual será exigível a partir do seu fato gerador, sendo certo que o não cumprimento tempestivo será acrescido de juros de 2% ao mês, além de atualização monetária com base no IGP-M, calculado desde o vencimento até a data do efetivo pagamento.

8.2. Caso o CLIENTE solicite o cancelamento de um serviço antes da data de sua ativação estará sujeito ao pagamento de multa no valor da taxa de instalação ou no valor correspondente a 02 (duas) mensalidades, o que for maior, constante na Termo de Solicitação de Serviços (Anexo II).

8.3 Para a cobrança dos valores devidos por força deste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário e/ou duplicata, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido

título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, mediante prévia notificação.

9. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

9.1 Dada a natureza das atividades das partes, dos objetivos deste Contrato e porque assim convencionam, as partes, salvo em razão de requisição por autoridade judicial, administrativa, policial ou do Ministério Público, obrigam-se, por si, seus representantes e empregados, a manter absoluto sigilo sobre os termos do presente instrumento, as operações, dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos tecnológicos ou comerciais, inclusive quaisquer programas, rotinas ou arquivos que eventualmente tenham ciência ou acesso, ou que lhe venham a ser confiados em razão deste Contrato, desde que apresentadas na forma escrita e marcadas como confidenciais, sendo-lhes expressamente vedado ceder, transferir, divulgar ou utilizar, a qualquer título, por qualquer forma ou meio, tais informações, dados, documentos, projetos e materiais, sob pena de responder pelas perdas, danos e lucros cessantes que, comprovadamente, derem causa.

9.2 As Partes, seus funcionários e seus subcontratados não deverão divulgar qualquer documento ou informação à qual tenham acesso, em relação ao objeto do presente Contrato. A divulgação e/ou reprodução, seja total ou parcial, de qualquer Informação, relativa a este Contrato ou de qualquer detalhe sobre sua evolução, deverá ser feita apenas mediante consentimento prévio, por escrito, da outra Parte.

9.3 Cada Parte (doravante “Parte Receptora”) deverá manter todas as informações fornecidas pela outra Parte (doravante “Parte Fornecedora”) no mais estrito sigilo e não poderá divulgá-las a terceiros sem o consentimento prévio, por escrito, da Parte Fornecedora. As Informações não poderão ser utilizadas pela Parte Receptora para qualquer objetivo além da execução deste Contrato.

As obrigações acima descritas não se aplicarão a qualquer Informação que:

- a) Já forem de domínio público à época em que tiverem sido reveladas;
- b) Passarem a ser de domínio público após sua revelação, sem que a divulgação seja efetuada em violação ao disposto neste Acordo;
- c) Forem legalmente reveladas a qualquer das Partes, às suas Afiliadas ou aos seus Representantes por terceiros que, até onde a Parte receptora, suas Afiliadas ou Representantes tenham conhecimento, não estejam violando, em relação às informações fornecidas, qualquer obrigação de confidencialidade;
- d) Devam ser reveladas pela Parte Receptora, em razão de uma ordem emitida por órgão administrativo ou judiciário com jurisdição sobre referida Parte, somente até a extensão de tal ordem; ou
- e) Forem independentemente obtidas ou desenvolvidas por qualquer das Partes sem qualquer violação das obrigações previstas neste Acordo, exceto quando tais informações forem desenvolvidas tendo como base as Informações Confidenciais.

9.4 A Parte receptora das Informações Confidenciais deverá comunicar à Parte transmissora, tão logo o saiba, qualquer solicitação daquelas informações por quaisquer autoridades públicas competentes ou por meio de qualquer processo judicial, de forma que a Parte transmissora seja capaz de tomar as medidas legais que julgar cabíveis.

9.5 As Partes estão cientes de que cada uma delas faz parte de uma organização de várias entidades legais em diversas jurisdições (empresas “Associadas”), e que poderá ser necessário ou adequado fornecer Informações a empresas Associadas. Por esta razão, cada Parte (ambas em condição de Parte Fornecedor e Parte Receptora conforme este Contrato) está de acordo com o fato de que:

- a) A Parte Receptora poderá fornecer Informações a uma empresa Associada, mas apenas pela necessidade de a última tomar conhecimento dessas informações a fim de realizar os objetivos previstos neste Contrato;
- b) Cada Parte garante cumprimento e realização adequada, por parte de suas empresas Associadas, dos termos e condições desta Cláusula.

9.6 Cada Parte deverá limitar o acesso às Informações a seus funcionários, representantes, contratados ou consultores a quem este acesso seja razoavelmente necessário ou apropriado para que a execução do presente Contrato ocorra de forma adequada.

9.7 O dever de Confidencialidade abrange as Informações recebidas pelas Partes, de forma oral ou escrita, através de diversos procedimentos de comunicação, tais como telefone, fac-símile e mídias digitais, de cujo sigilo uma Parte tenha sido alertada pela outra, por qualquer meio.

9.8 A não observância de qualquer das disposições estabelecidas nesta Cláusula sujeitará a Parte infratora aos procedimentos judiciais competentes, de ordem civil e criminal, inclusive tutela antecipada, medidas liminares e indenização por perdas e danos que possam advir à outra Parte.

9.9 A obrigação de confidencialidade é em caráter irrevogável e irretratável, devendo ser observada mesmo após o encerramento do presente Contrato pelo prazo de 2 (dois) anos a contar de tal data.

9.10 Todas as Informações Confidenciais transmitidas ou divulgadas à Parte Receptora devem ser devolvidas à Parte Fornecedor ou destruídas pela Parte Receptora de forma irrecuperável, tão logo tenha terminado a necessidade de seu uso pela Parte Receptora ou tão logo solicitado pela Parte Fornecedor e, em qualquer caso, na hipótese de término deste Contrato. A pedido da Parte Fornecedor, a Parte Receptora deverá se responsabilizar pelo transporte das informações solicitadas e prontamente emitir uma declaração a ser assinada por seu representante legal, confirmando que toda a Informação não retornada para a Parte Fornecedor foi inteiramente destruída.

10. DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

10.1. O CLIENTE declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato, em especial, a Lei nº

12.846/2013 e o Decreto nº 8.420/2015, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas regras anticorrupção.

10.2. O CLIENTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, nem o CLIENTE nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção (“Pagamento proibido”). Um pagamento proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

10.3. Mediante prévia notificação, o CLIENTE concorda que a CONTRATADA terá o direito de realizar procedimento de auditoria para certificar-se da conformidade contínua com as declarações e garantias dadas pelo CLIENTE nos itens 10.4 e 10.5 desta Cláusula. O CLIENTE deverá cooperar plenamente em qualquer auditoria realizada nos termos deste item ou do presente Contrato.

10.4. Para os fins da presente Cláusula, o CLIENTE declara neste ato que:

10.4.1. Não violou, viola ou violará as Regras Anticorrupção;

10.4.2. já tem implementado ou se obriga a implementar durante a vigência deste Contrato um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;

10.4.3. têm ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece possíveis consequências de tal violação.

10.5 Qualquer descumprimento das regras Anticorrupção pelo CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada e imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Qualquer omissão ou tolerância por parte da CONTRATADA, em exigir o estrito cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade.

11.2. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição deste contrato ser judicialmente declarado inválido, ilegal ou inexequível, a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições não será, de qualquer modo, afetada ou prejudicada e nenhuma das partes será penalizada pela declaração de invalidade, ilegalidade ou inexequibilidade da presente contratação.

11.2. Qualquer alteração deste Contrato, bem como de seus Anexos, somente será considerada válida se realizada através de Termo Aditivo, assinado pelos representantes legais de ambas as Partes, da qual fará parte integrante do presente Contrato.

11.3. O presente contrato consiste em relação cível, portanto regida pelo Direito Civil, devendo, no caso de omissão ou dúvida, ser integrado e interpretado com base na Lei nº 10.406/02.

11.4. Cada uma das partes assume total responsabilidade como único empregador sobre as pessoas encarregadas da execução das respectivas obrigações deste contrato, devendo, para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas, tais como: salário, benefícios sociais, gratificações, encargos sociais e previdenciários, indenizações e quaisquer outros direitos trabalhistas bem como outras despesas como diárias, transporte, hospedagem e alimentação de seus empregados ou agentes, não persistindo qualquer tipo de solidariedade ou subsidiariedade entre elas.

11.5. Este instrumento contratual representa o acordo integral entre as Partes em relação ao seu objeto e revoga quaisquer outros entendimentos, compromissos ou contratos, prévios ou contemporâneos, sejam escritos ou orais.

11.6. Declaram as Partes, para os devidos fins, que todas as cláusulas e condições deste Contrato foram previamente discutidas, representando fielmente o negócio jurídico entabulado.

11.7. O CLIENTE se obriga a devolver, no prazo máximo de 20 dias a contar do recebimento, todos os contratos, aditivos ou distrato encaminhados para a sua assinatura, devidamente assinados e com firma reconhecida caso seja solicitado, sob pena de suspensão dos serviços e aplicação das penalidades previstas neste contrato, até que o respectivo documento seja devolvido.

11.8. O presente instrumento, juntamente com seus anexos constituem títulos executivos extrajudiciais, cobráveis por meio de processo de execução, nos termos do Código de Processo Civil.

12. SOLUÇÃO DE CONFLITOS E FORO DE ELEIÇÃO

12.1. As Partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia/GO, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



E, por estarem justas e contratadas as partes firmam, abaixo, o presente contrato em duas vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de duas testemunhas, obrigando-se em juízo ou fora dele, por si e por seus sucessores legais.

Goiânia/GO, 18 de janeiro de 2024.

Assinado digitalmente por:

RD TELECOM LTDA
CNPJ: 07.426.902/0001-33
DANIELE APARECIDA DOS SANTOS LOBO
Representante Legal
CONTRATADA

Anexo I – SLA (Service Level Agreement)

1. SLA (Acordo de Nível de Serviço)

1.1. Objetivo

O SLA (Service Level Agreement) da CONTRATADA é fornecido com o intuito de demonstrar o nível de serviço fornecido. É importante ressaltar que o compromisso da CONTRATADA é manter no serviço contratado dentro da maior disponibilidade possível. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) objetiva documentar esse compromisso.

1.2. Qualidade do Serviço

Através de um backbone 100% (cem por cento) monitorado pela CONTRATADA, o compromisso com a qualidade na prestação do serviço é perfeitamente viável. Nossa rede, toda baseada em fibra óptica, é monitorada 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Além do monitoramento, a recuperação dos circuitos com tráfego interrompido, funciona em regime de plantão 24x7 e o tempo estabelecido de recuperação de tráfego será definido na Proposta Comercial.

A CONTRATADA garante um nível mínimo de desempenho especificado, expresso através dos Parâmetros e respectivos Valores-objetivo, considerados no núcleo de rede CONTRATADA.

1.3. Disponibilidade Mensal do Serviço

O índice de disponibilidade será definido em conformidade com o percentual previsto na proposta comercial.

1.4. Desconto por Indisponibilidade de Serviço

O desconto será calculado segundo a seguinte fórmula:

$$VD = N \times VM \div 1440$$

Onde:

VD = Valor do desconto

N = Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos de indisponibilidade

VM = Valor da mensalidade

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês ($30 \times 24 \times 2$)

O valor do crédito relacionado com o não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA) será concedido na fatura do CLIENTE até o terceiro mês subsequente ao mês em que o acesso (link) não esteve disponível.

O SLA começa a contar a partir do momento em que o CLIENTE notifique a CONTRATADA de eventual defeito e desde que aludido defeito seja integralmente de responsabilidade da CONTRATADA.

2. Características da Rede

A Rede da CONTRATADA tem um centro de monitoramento de falhas que trabalha em regime 24x7x365 e recebe chamadas diretamente do CLIENTE através de telefones fixos, móveis, aplicativos de mensagens (Whats App, Facebook e Instagram). Toda equipe de manutenção é própria e também trabalha em tal regime.

Assinado digitalmente por:

RD TELECOM LTDA
CNPJ: 07.426.902/0001-33
DANIELE APARECIDA DOS SANTOS LOBO
Representante Legal
CONTRATADA

Contrato SCM - RD pdf

Código do documento fb706b38-ffde-4686-82c7-a841161417e8



Assinaturas



Daniele Aparecida Dos Santos Lobo
jetelecom@jetelecom.com.br
Assinou



Eventos do documento

18 Jan 2024, 10:32:31

Documento fb706b38-ffde-4686-82c7-a841161417e8 **criado** por DANIELE APARECIDA DOS SANTOS LOBO (8689391d-bfdd-4f77-901c-28cdef1bec92). Email:jetelecom@jetelecom.com.br. - DATE_ATOM: 2024-01-18T10:32:31-03:00

18 Jan 2024, 10:35:30

Assinaturas **iniciadas** por DANIELE APARECIDA DOS SANTOS LOBO (8689391d-bfdd-4f77-901c-28cdef1bec92). Email: jetelecom@jetelecom.com.br. - DATE_ATOM: 2024-01-18T10:35:30-03:00

18 Jan 2024, 15:57:27

DANIELE APARECIDA DOS SANTOS LOBO **Assinou** (8689391d-bfdd-4f77-901c-28cdef1bec92) - Email: jetelecom@jetelecom.com.br - IP: 143.255.197.62 (143.255.197-62.jetinternet.com.br porta: 22568) - **Geolocalização: -16.6932684 -49.2289813** - Documento de identificação informado: 034.832.511-89 - DATE_ATOM: 2024-01-18T15:57:27-03:00

Hash do documento original

(SHA256):79f71634e7d68ed339c232f3b8ecf91f5824bf04a51709f3d88b3b1c1d1eed08
(SHA512):07101218322349f19f94607e87be38566936ead9e080daf89fa82c8745c89999c52b84625c1903658e716dc4080e9d708668f1883d7845474881534ff4cade1f

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign