

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, de um lado, na qualidade de contratada, **TELEFÔNICA EMPRESAS S/A**, empresa com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Tamboré, 341/371, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.027.547/0001-31, doravante simplesmente denominada **TELEFÔNICA EMPRESAS** e, de outro lado, a Contratante, devidamente qualificada no Formulário de Solicitação de Serviço, doravante simplesmente denominada **CONTRATANTE** 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 **TELEFÔNICA EMPRESAS** à **CONTRATANTE**, 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”).
- 1.2. A Solicitação, o(s) Descritivo(s) e, se houver, a Proposta, integram o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas. 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 Descritivo e a Proposta.

2. DAS NORMAS DE REFERÊNCIA E DOS DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- 2.1. Conforme o caso, 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 272, de 9 de agosto de 2001;
 - 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 Infra-estrutura (para Serviços de Telecomunicações).
- 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. Endereço da sede:

ANATEL- Agência Nacional das Telecomunicações
SAUS Quadra 6- Blocos E/H- 9º Andar- Ala Norte
CEP: 70070-940 - Brasília- DF

2.2.2. Endereço eletrônico: www.anatel.gov.br

(Para pesquisar a legislação aplicável: www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp)

2.2.3. O telefone da Central de Atendimento da ANATEL é 0800.332001

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura da Solicitação e vigorará pelo prazo nela previsto.

3.2. Caso não haja nenhuma disposição em contrário neste sentido, ou manifestação das Partes com antecedência mínima de 30 (trinta) dias ao seu término, o presente Contrato será automaticamente prorrogado por prazo indeterminado.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DA TELEFÔNICA EMPRESAS

4.1. Na hipótese de serviços de telecomunicação, fornecer à **CONTRATANTE** todas as especificações técnicas relativas à infra-estrutura e às condições necessárias nas dependências da **CONTRATANTE** para a implantação dos serviços contratados por força do presente Contrato.

4.2. Garantir à **CONTRATANTE** as condições de prestação dos serviços contratados, conforme especificações constantes dos Descritivos e/ou da Proposta, durante toda a vigência do presente Contrato.

4.3. Efetuar, sempre que necessário, a devida manutenção preventiva e/ou corretiva nos equipamentos de propriedade da **TELEFÔNICA EMPRESAS**, ou sob sua responsabilidade nos termos do presente Contrato, necessários ao regular funcionamento dos serviços prestados à **CONTRATANTE**.

4.3.1. A **TELEFÔNICA EMPRESAS** deverá comunicar ao **CONTRATANTE**, com 01 (uma) semana de antecedência, quando as manutenções efetuadas ocasionarem interrupção ou degradação dos serviços prestados;

4.3.2. Na hipótese descrita no item 4.3.1 acima, caberá à **TELEFÔNICA EMPRESAS** conceder um desconto sobre o valor da assinatura dos serviços prestados, por dia ou fração de tempo superior a 4 (quatro) horas de interrupção ou degradação, de acordo com as especificidades do(s) serviço(s) contratado(s).

4.4. Responder pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados, ou prepostos sob suas ordens, nas instalações da **CONTRATANTE**, ressarcindo-a pelos valores diretamente necessários à recuperação dos mesmos.

4.5. Atender às reclamações da **CONTRATANTE**, relativas a falhas ou degradações dos serviços, concedendo-lhe os descontos previstos acima em decorrência da indisponibilidade dos mesmos. Para efeitos do presente Contrato, será considerada

indisponibilidade (“Indisponibilidade”) a paralisação ou degradação do serviço que impossibilite seu uso pela **CONTRATANTE** conforme os parâmetros de disponibilidade estabelecidos no(s) Descritivo(s) e/ou Proposta. Não serão objeto de desconto, e, portanto, serão expurgados do cálculo da Indisponibilidade, os seguintes eventos:

- 4.5.1. Interrupções em que a **TELEFÔNICA EMPRESAS** não tenha sido acionada pela **CONTRATANTE** para reparar os serviços afetados, salvo se disposto de forma diversa no Descritivo e/ou Proposta (contratação dos serviços de pró-atividade);
 - 4.5.2. Interrupções dos serviços provocadas por causas imputáveis à **CONTRATANTE**;
 - 4.5.3. Em caso de reparos a serem efetuados nas dependências da **CONTRATANTE**, período de tempo em que a **TELEFÔNICA EMPRESAS** não tenha tido permissão de acesso a tais locais;
 - 4.5.4. Interrupções programadas para manutenção preventiva, desde que previamente informada à **CONTRATANTE**, conforme item 4.3.1 do presente Contrato;
 - 4.5.5. Interrupções mutuamente definidas pelas Partes;
 - 4.5.6. Interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior;
 - 4.5.7. Aqueles especificados nos correspondentes Descritivos que fizerem parte integrante do presente Contrato.
- 4.6. A contagem do período de Indisponibilidade terá início com a abertura de um bilhete de defeito, sendo encerrada por ocasião da baixa de referido bilhete quando da conclusão do reparo.

5. DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

- 5.1. Comunicar formalmente à **TELEFÔNICA EMPRESAS**, 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.
- 5.2. Utilizar os serviços objeto do presente Contrato exclusivamente para os fins a que se destinam, não lhe sendo permitido sublocar ou ceder a terceiros, a qualquer título, os próprios meios ou os serviços objeto deste. Para os fins da presente cláusula, não será considerada transferência ou cessão a utilização por qualquer terceiro que, sob a responsabilidade da **CONTRATANTE** e em conexão com sua atividade-fim, utilize-se do serviço disponibilizado.
- 5.3. Assumir integralmente, sem solidariedade da **TELEFÔNICA EMPRESAS**, 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.

- 5.4. Providenciar a aceitação ou rejeição dos serviços entregues pela **TELEFÔNICA EMPRESAS** em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data de ativação. Ultrapassado este prazo sem que haja qualquer manifestação da **CONTRATANTE**, os serviços serão considerados tacitamente aceitos.
- 5.5. Reconhecer o direito da **TELEFÔNICA EMPRESAS** a efetuar interrupções no fornecimento do serviço, mediante comunicação prévia à **CONTRATANTE** conforme item 4.3.1 deste 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.
- 5.6. Obrigações da **CONTRATANTE** específicas na prestação de Serviços de Telecomunicação:
 - 5.6.1. Disponibilizar à **TELEFÔNICA EMPRESAS**, gratuitamente, o espaço por ela solicitado em suas dependências para a instalação dos equipamentos e eventuais outros instrumentos necessários à prestação dos serviços;
 - 5.6.2. Providenciar, em até 10 (dez) dias antes da instalação, toda infra-estrutura e proteção necessários (rede interna, torres, pára-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da **TELEFÔNICA EMPRESAS**, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos no Anexo A (Requisitos de Infra-Estrutura) que integra este Contrato, observando integralmente o projeto técnico eventualmente elaborado pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**;
 - 5.6.3. Corrigir prontamente as eventuais irregularidades nas obras de infra-estrutura, apontadas pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, a fim de adequá-las às especificações estabelecidas por esta;
 - 5.6.4. Ultrapassado o prazo estabelecido no item 5.6.2 acima, sem que a **CONTRATANTE** tenha providenciado toda a infra-estrutura e proteção necessária, a **TELEFÔNICA EMPRESAS** poderá reputar os serviços objeto do presente Contrato comercialmente ativos, dando início aos seus respectivos faturamentos;
 - 5.6.5. Permitir o acesso de empregado(s) da **TELEFÔNICA EMPRESAS**, ou de empresas/técnicos por esta credenciados, às suas dependências, devidamente identificado(s), para efetuar manutenção e/ou verificação de equipamentos eventualmente disponibilizados pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**;
 - 5.6.6. Responsabilizar-se pela guarda e conservação de eventuais equipamentos disponibilizados pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, exclusivamente, para a prestação de serviços de telecomunicações ora contratados, mantendo-os em ambientes e condições técnicas adequados, na forma especificada pelo fabricante e pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, incluindo toda a infra-estrutura de energia e climatização necessárias para o funcionamento dos mesmos, mantendo-se como fiel depositária destes,

obrigando-se a empregá-lo, exclusivamente, em conformidade com o previamente estipulado pelas partes, e em caso de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, a ressarcir a **TELEFÔNICA EMPRESAS** pelos valores atualizados dos mesmos;

5.6.7. Obrigar-se, quando da extinção do presente Contrato, a conceder à **TELEFÔNICA EMPRESAS** o direito de acesso às suas instalações com vistas a que esta possa retirar os equipamentos eventualmente disponibilizados para a prestação dos serviços e

5.6.8. Não instalar outros equipamentos nos meios de acesso aos serviços, ou intervir nos equipamentos instalados e/ou disponibilizados pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, sem a prévia e formal anuência desta.

6. DOS PREÇOS, FORMA DE PAGAMENTO E CORREÇÃO MONETÁRIA

6.1. Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **CONTRATANTE** deverá pagar à **TELEFÔNICA EMPRESAS** os valores especificados na Solicitação 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”).

6.2. O não-pagamento do valor na data de seu vencimento sujeitará a **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso, às seguintes sanções moratórias:

6.2.1. Pagamento de multa moratória de 2% (dois por cento) aplicada sobre o valor total do débito;

6.2.2. Juros de mora de 1% (hum por cento) a.m. calculados, *pro rata die*, devidos a partir do dia seguinte ao vencimento do débito até a data de sua efetiva liquidação; e

6.2.3. 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.

6.3. Após 30 (trinta) dias de não-pagamento de quaisquer valores devidos, e sem prejuízo do disposto no item 6.2 acima, a **CONTRATANTE** estará sujeita ao seguinte:

6.3.1. Suspensão da prestação do serviço, ficando o restabelecimento destes condicionado à liquidação total dos débitos vencidos; e

6.3.2. Inclusão do débito no cadastro de empresas de proteção ao crédito, conforme previsto na legislação aplicável.

6.4. A **CONTRATANTE** poderá contestar os valores constantes dos Documentos de Cobrança, observando-se, para tanto, o seguinte:

- 6.4.1. A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pela **CONTRATANTE**;
- 6.4.2. 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 **TELEFÔNICA EMPRESAS**, acompanhada das respectivas fundamentações;
- 6.4.2.1. O prazo previsto no item 6.3 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese da **TELEFÔNICA EMPRESAS** 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 6.3.
- 6.4.3. A **TELEFÔNICA EMPRESAS** 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.
- 6.4.3.1. Em caso de procedência, a **TELEFÔNICA EMPRESAS** emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pela **CONTRATANTE** no prazo nele indicado.
- 6.4.3.2. Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo a **CONTRATANTE** seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos no item 6.2 incidentes desde a data de vencimento original do débito.
- 6.5. 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.
- 6.6. Caso a legislação venha a permitir reajustes em períodos inferiores, estes serão aplicados automaticamente aos valores contratados.
- 6.7. 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 os custos da prestação dos serviços, para mais ou para menos, os preços e valores afetados serão automaticamente alterados, de forma a refletir o impacto relativo à Alteração Tributária, cumprindo à **CONTRATANTE** a absorção de eventuais ônus ou benefícios decorrentes desta alteração.

- 6.8. O valor referente à instalação e/ou ativação dos serviços é devido no ato da solicitação e cobrado na instalação/ativação do mesmo. Caso a **CONTRATANTE** venha a requerer o cancelamento do serviço antes da instalação/ativação, o respectivo valor será cobrado no ato do cancelamento para indenização dos custos operacionais.

7. DA RESCISÃO

- 7.1. A **CONTRATANTE** tem o direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, de cancelar ou interromper os serviços prestados, a qualquer tempo e sem ônus adicional.

- 7.2. O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, motivadamente, nas seguintes hipóteses:

7.2.1. Qualquer das Partes deixar 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% do saldo remanescente do valor total atualizado do Contrato, sem prejuízo de eventuais perdas e danos havidos.

7.2.2. Decretação de falência, requerida a recuperação judicial ou extrajudicial, ou dissolução de qualquer das Partes;

7.2.3. Transferência ou cessão de direitos e/ou obrigações relacionadas ao presente Contrato, sem prévia anuência da outra Parte;

7.2.4. Suspensão ou cassação da autorização concedida pelo Poder Público competente, ou por imposição de disposições legais ou normativas.

- 7.3. Em qualquer hipótese de extinção do presente Contrato, ficará a **CONTRATANTE** obrigada ao seguinte:

7.3.1. Pagamento de eventuais débitos vencidos e não-pagos decorrentes dos serviços prestados até a data de extinção do Contrato; e

7.3.2. Devolução dos equipamentos da **TELEFÔNICA EMPRESAS** envolvidos na prestação dos serviços, nas mesmas condições em que foram entregues à **CONTRATANTE**, ressalvado o desgaste natural provocado pelo tempo.

- 7.4. **Do Ressarcimento por Investimentos em Infra-estrutura.** A denúncia do presente instrumento, nos termos do item 7.2 acima, implicará o pagamento pela **CONTRATANTE** de montante calculado de acordo com o(s) Descritivo(s) do(s) serviço(s) contratado(s), a título de ressarcimento dos investimentos feitos pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, para consecução do objeto contratual, nos termos do Parágrafo Único do artigo 473 do Código Civil Brasileiro.

8. DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

8.1. Cada uma das Partes, em virtude do acesso que tiveram e terão as informações privilegiadas ou confidenciais da outra Parte, assume reciprocamente o compromisso de, salvo nas hipóteses previstas no item 8.2., a:

8.1.1. 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;

8.1.2. 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;

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

8.1.4. 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.

8.2. As Partes declaram que não constituem infração ao disposto nesta Cláusula 8 as hipóteses em que:

8.2.1. 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;

8.2.2. 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, notificar a outra Parte anteriormente à sua divulgação; ou

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

8.3. 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.

- 8.4. 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.
- 8.5. 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 5 (cinco) anos contados de seu término.
- 8.6. A violação dos deveres estabelecidos nesta Cláusula 8 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.

9. SEGURANÇA

- 9.1. A **CONTRATANTE** 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 (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.

- 9.1.1. A **CONTRATANTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **TELEFÔNICA EMPRESAS** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pela **CONTRATANTE**, 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 9.1 acima.

- 9.2. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, a **CONTRATANTE** cumprirá as obrigações abaixo enumeradas e fará constar obrigações similares a serem assumidas por seus eventuais clientes seus Contratos de prestação de serviço:
- 9.2.1. Cumprir com todas as leis e regulamentos locais, domésticos e internacionais que regem o uso dos serviços contratados;
 - 9.2.2. 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;
 - 9.2.3. Não obter ou tentar obter acesso não-autorizado à outra conta, anfitrião ou rede.
 - 9.2.4. Não utilizar os serviços contratos 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.
- 9.3. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nos itens 9.1 e/ou 9.2 acima, a **TELEFÔNICA EMPRESAS** poderá proceder, após comunicação formal à **CONTRATANTE**, à imediata suspensão dos serviços contratos, bem como reputar rescindido o presente Contrato nos termos do item 7.1.1. do presente instrumento.
- 9.4. O uso dos serviços pela **CONTRATANTE**, pelos clientes da **CONTRATANTE** ou por qualquer outro usuário autorizado por esta, será de responsabilidade da **CONTRATANTE** e/ou de seus clientes, estando os mesmos sujeitos a todas as leis e regulamentações que se aplicarem.
- 9.5. A **TELEFÔNICA EMPRESAS** 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 a **CONTRATANTE** possa ter acessado através dos meios disponibilizados pela **TELEFÔNICA EMPRESAS** estarão livres de vírus, códigos debilitantes ou outros componentes maléficos.
10. **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 10.1. Nenhuma das Partes responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra Parte em decorrência da imperfeita execução do presente Contrato.
- 10.1.1. Sem prejuízo do disposto no item 10.1 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.

- 10.2. A **TELEFÔNICA EMPRESAS** 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 e sem ônus para a **CONTRATANTE**, garantida a regular prestação do serviço objeto deste instrumento.
- 10.3. Eventuais solicitações de ampliação, redução, reprogramação e/ou alteração feitas pela **CONTRATANTE**, poderão ser objeto de estudo de viabilidade e de novo projeto técnico, sendo a **CONTRATANTE** responsável por todos os custos adicionais decorrentes destas solicitações, as quais serão formalizadas através de aditivo contratual.
- 10.4. A **CONTRATANTE**, para obter quaisquer esclarecimentos, terá à sua disposição a Central de Relacionamento da **TELEFÔNICA EMPRESAS**, pelo telefone nº 0800.0151.551. Poderá, ainda, encontrar informações sobre os serviços ora contratados, no endereço eletrônico www.telefonica.com.br/empresas.
- 10.5. As relações entre a **TELEFÔNICA EMPRESAS** e a **CONTRATANTE** deverão ser sempre por escrito, ressaltando os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados expressamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. 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.
- 10.9. A **TELEFÔNICA EMPRESAS** 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 da **CONTRATANTE**, ou, ainda, por má utilização do serviço pela **CONTRATANTE** ou por qualquer outro fato alheio à **TELEFÔNICA EMPRESAS**.

- 10.10.** A **TELEFÔNICA EMPRESAS** não se responsabiliza por serviços prestados pela **CONTRATANTE** a terceiros.
- 10.11.** É de inteira e total responsabilidade da **CONTRATANTE** 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.
- 10.12** Na hipótese de serviços de telecomunicações prestados por força do presente Contrato, os preços estabelecidos para tais serviços dirão respeito a soluções implementadas através da utilização de tecnologia Par Metálico/Modem. Quaisquer alterações de tecnologia que se façam necessárias, com as quais concorde a **CONTRATANTE**, terão seus custos absorvidos diretamente pela mesma. Caso a **CONTRATANTE** não concorde com as alterações de tecnologia propostas, terá o direito de cancelar a contratação em questão sem a aplicação do disposto nos itens 7.2 e 7.3 do presente instrumento.
- 10.13** A titularidade de qualquer produto desenvolvido, seja programa, sistema, material escrito, ou qualquer outro, pela **TELEFÔNICA EMPRESAS**, no âmbito dos serviços aqui contratados, caberá sempre à **TELEFÔNICA EMPRESAS**, não gerando qualquer direito à **CONTRATANTE**, salvo nos casos em que tal desenvolvimento faça parte do projeto inicial e assim esteja expresso na proposta.

11. DO FORO

- 11.1.** Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas que venham a emergir da execução do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

REQUISITOS DE INFRA-ESTRUTURA (APLICÁVEL APENAS PARA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO)

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

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 à **CONTRATANTE**, ainda, providenciar no local de instalação (dependências da **CONTRATANTE**):

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

3. 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.
- c) 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 da **CONTRATANTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.
 - Eventuais detalhamentos e demais necessidades de infra-estrutura serão levantadas quando da visita técnica e informadas à **CONTRATANTE** pela equipe de projetos da **TELEFÔNICA EMPRESAS**.

4. 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 da **CONTRATANTE**).

Obs: A **CONTRATANTE** 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 existentes 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 da **CONTRATANTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

5. PARA ACESSOS ATRAVÉS DE RÁDIO DIGITAL:

Alocar área e infra-estrutura 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) pára-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.

6. 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 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 ohms de resistência ôhmica;
- c) Caso necessário, deverá ser alocada ou construída rede de dutos ou subdutos nas dependências da **CONTRATANTE**, conforme normas técnicas vigentes, para instalação de cabo de fibra óptica.

7. 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 mts, 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;
- a . 1) Sala de equipamentos:
- Sala refrigerada para Instalação dos equipamentos Indoor (IDU);
 - Bandeja ou Prateleira de 1U para colocação da IDU;
- b) Aterramento
- Sistemas de Para-Raio;
 - Malha de Aterramento para conexão da Antena;