

Contrato:	1-O415UI_876213/1	Expedição:	18/11/2020
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses

Contratante:	COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA		
1.1. Endereço:	PINTOR EDUARDO DIAS, 334 JARDIM ATLANTICO FLORIANOPOLIS		
1.2. CNPJ:	16.715.374/0001-23	1.3. IE:	ISENTO
1.4. Contratada:	TELEFONICA BRASIL S.A.		
1.5. Telefone:	0800 6025 488		
1.6. CNPJ:	02.558.157/0001-62	1.7. Site:	www.vivo.com.br

2. Produto(s) Contratado(s) válido(s) em conjunto com o(s) Anexo(s) Comerciali(s) listado(s) abaixo:

**ANEXO - CONDIÇÕES COMERCIAIS - INTERNET (1-O419DZ) - Retificado**

**ANEXO - CONDIÇÕES COMERCIAIS - VOX DIGITAL (1-O415U0) - Retificado**

### 3. Resumo do Cliente:

3.1 Disponibilização de infraestrutura para Serviços de Telefonia – DIST (valor bruto em R\$ - soma do(s) anexo(s) Condições Comerciais).	R\$	449,00
3.2 Mensalidade/assinatura de todos os produtos (valor bruto em R\$ - soma do(s) anexo(s) Condições Comerciais).	R\$	1.449,02
<b>3.3 Consumo Mínimo Mensal</b>	R\$	1.898,02
<b>4. Receita mensal Estimada do contrato</b>	R\$	1.963,15

4.1 O Cliente declara ter pleno conhecimento das características do tráfego contratado por modalidade de chamada, bem como de suas respectivas tarifas de cobrança, conforme previsto na tabela do item 02 das Condições Comerciais.

4.2. Sem prejuízo do previsto na cláusula 4.1, a VIVO avaliará trimestralmente se a utilização dos serviços pelo Cliente está adequada à distribuição de tráfego prevista no item 02 das Condições Comerciais. Na hipótese da VIVO verificar que as chamadas realizadas pelo Cliente estão em desacordo com esta distribuição, as Partes acordam em renegociar, de boa-fé e com vistas a manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, os valores das tarifas. Caso as Partes não cheguem a um consenso em até 30 dias contados do início da renegociação, o contrato será encerrado.

### 5. Disposições gerais sobre os serviços contratados

5.1. Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços - NF/F



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato: 1-O415UI\_876213/1 Expedição: 18/11/2020

Validade: 15 dias Permanência Mínima: 36 meses

Contratante: COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

5.1.1. O Valor da Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviço, também denominada NF/F, refere-se exclusivamente aos serviços de telecomunicações, **constantes na Condição Comercial em anexo**.

5.1.2. Durante toda a vigência do Contrato, o valor referente ao Consumo Mínimo (soma das mensalidades, conforme subitem 3.3), será devido mensalmente pelo Cliente à VIVO.

5.1.2.1. Sendo os valores contidos na NF/F maior que o valor definido no item 3.3, a VIVO não cobrará o valor do Consumo Mínimo.

5.1.2.2. Sendo o respectivo valor da NF/F menor que o valor definido no item 3.3, a VIVO cobrará a diferença dos dois valores, além das demais cobranças devidas (multa, juros), na NF/F do mês de referência.

5.1.3. O valor total do Consumo Mínimo será cobrado a partir do segundo período de faturamento referente aos serviços prestados e discriminados separadamente de acordo com subitem 3.3.

## 5.2. Cancelamento de Serviços

5.2.1 Em caso de cancelamento total ou parcial dos serviços, antes de completado o prazo de permanência mínima do presente contrato ou pelo inadimplemento do Cliente, será devido à VIVO, a título de indenização, o valor correspondente a 30% da soma das assinaturas e/ou das mensalidades multiplicadas pelos meses remanescentes do contrato e sem aplicação de descontos.

5.2.2 O Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço contratado sem o pagamento da multa prevista no Termo de Contratação de Serviços, caso os prazos de reparo praticados pela VIVO estejam em desacordo com os prazos definidos no item 2.2 do Termo Específico do Serviço, e, cumulativamente, sejam registradas pelo Cliente na Central de Atendimento (0800 602 5488) ao menos 3 (três) ocorrências de problemas técnicos recorrentes e de mesma natureza causados exclusivamente pela VIVO no período de 30 (trinta) dias corridos em um mesmo circuito, devendo o pedido de cancelamento ser registrado dentro desse mesmo período. O processo de cancelamento deverá ser baseado em Relatório Técnico apresentado pela Área de Engenharia da VIVO que comprove os registros dos eventos (problemas técnicos). Em todo caso, será devido pela Contratante o pagamento pelos serviços prestados de forma regular pela Contratada até a data do efetivo cancelamento dos serviços.

5.3. O valor referente as Taxas, serão faturadas na NF/F apenas uma única vez. Estas taxas se referem a instalação e/ou configuração de produtos/serviços.



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

<b>Contrato:</b>	1-O415UI_876213/1	<b>Expedição:</b>	18/11/2020
<b>Validade:</b>	15 dias	<b>Permanência Mínima:</b>	36 meses

**Contratante:** COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

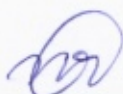
5.4. Este Termo de Contratação e Anexo – Condições Comerciais são partes integrantes e indissociáveis do(s) contrato(s) abaixo que está(ão) disponíveis na sua versão atual no Portal VIVO, segue link: [www.vivo.com.br/contratos](http://www.vivo.com.br/contratos)

- Contrato de Prestação de Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC)
- Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)

5.4.1. O Cliente declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem o(s) serviço(s) contratado(s).

5.5. A cessão de uso dos serviços contratados pelo Cliente a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do Cliente descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela VIVO, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à VIVO por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 20% sobre valor total do contrato.

5.6. Fica certo, desde já, que caso haja majoração ou diminuição do percentual da alíquota dos impostos que incidem sobre os serviços contratados pelo Cliente, esta modificação poderá ser repassada imediatamente ao valor dos serviços cobrados pela VIVO.



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato:	1-O415UI_876213/1	Expedição:	18/11/2020
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses

Contratante:  COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

#### 6. Redução e/ou Isenção de ICMS

6.1. A VIVO aplicará a isenção ou redução da alíquota do ICMS incidente sobre o valor dos serviços, desde que o Cliente comprove ser signatário do benefício concedido pelo CONFAZ. A comprovação deverá ser feita mediante a apresentação das documentações exigidas por lei pelo Cliente à VIVO. Fica certo, ainda, que a VIVO deverá analisar e aprovar a documentação apresentada pelo Cliente, e que a entrega dos documentos pelo Cliente não implica na isenção ou redução automática da alíquota do ICMS pela VIVO.

6.1.1. O reajuste anual dos serviços conforme previsão contida nos contratos de STFC e SCM, implicará, também, no reajuste do valor do desconto concedido pela VIVO ao Cliente em razão da isenção ou redução da alíquota do ICMS.

6.2. Sem prejuízo do exposto na cláusula acima, a isenção ou redução da alíquota do ICMS pela VIVO será considerada enquanto o Cliente for beneficiário do CONFAZ. Caso a VIVO constate que o benefício não é mais aplicado ao Cliente, a VIVO desconsiderará a isenção ou redução para fins de faturamento dos serviços.

6.3. O cálculo a ser realizado para verificar o valor bruto cobrado na fatura é o seguinte:

$$VCT = (VST / (1 - ICMS)) / (1 - PIS/COFINS))$$

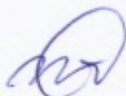
Sendo:

VCT = valor com tributos

VST = valor sem tributos (informado no anexo Condições Comerciais)

PIS/COFINS = 3,65%

ICMS = 0% para cliente isento ou outro valor para clientes com redução



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato:	1-O415UI_876213/1	Expedição:	18/11/2020
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses
Contratante:	COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA		

## 7. TIC - Translated Inter-carriers Code

### 7.1. Do funcionamento do TIC no serviço VOX DIGITAL

7.1.1. OBJETO: O presente termo formaliza a solicitação do ASSINANTE pelo serviço de programação "TIC (Translated Inter-carriers Code)", através da qual todas as chamadas efetuadas através do serviço de voz contratado VIVO, indicado pelo ASSINANTE, serão realizadas através do Código de Seleção da Prestadora ("CSP") 15.

7.1.2. Após efetuada a programação da facilidade, o ASSINANTE deverá selecionar o CSP15 em cada chamada de longa distância, seja nacional ou internacional.

7.1.2.1. Caso seja discado um outro CSP, a programação substituirá o número discado pelo CSP15.

7.1.3. O ASSINANTE declara ter pleno conhecimento de que todas as chamadas de longa distância nacional e internacional **realizadas enquanto vigorar a programação ora solicitada serão obrigatoriamente realizadas através do CSP15, mesmo que por quaisquer outras razões seja inserido outro CSP que não pertença à VIVO.**

7.1.4. O ASSINANTE também declara ter pleno conhecimento que a **utilização desta facilidade significa a escolha prévia da VIVO como única prestadora de serviços de longa distância nacional e internacional**, não sendo possível a utilização de outros CSP's enquanto vigorar a programação ora solicitada, haja vista a impossibilidade de utilização de outros CSP's.

7.1.5. No caso das chamadas não estarem sendo completadas pelo CSP15 por dificuldades técnicas e/ou problemas de força maior ou caso fortuito, a VIVO compromete-se a restabelecer o serviço no menor prazo de tempo possível, tendo em vista o ASSINANTE estar impossibilitado de realizar chamadas através de outro CSP.

7.1.5.1. Ao constatar a falha, o cliente deverá entrar em contato imediatamente com a VIVO.

7.1.5.2. Sendo impossível a correção e/ou restabelecimento do serviço, a VIVO estará efetuando o cancelamento da programação em até 02 (duas) horas.

7.1.6. A programação ora solicitada será gratuita, até o limite de (três) programações sucessivas para o mesmo serviço de voz contratado.

7.1.7. O ASSINANTE poderá a qualquer momento solicitar o cancelamento da programação, sem ônus, que será efetuada pela empresa em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação.

7.1.7.1. Após o cancelamento, a reprogramação para o mesmo serviço de voz contratado será gratuita se efetuada dentro de um período de 30 (trinta) dias contados da data do cancelamento.

7.1.7.2. Após o terceiro cancelamento da programação, a reprogramação da facilidade a pedido do ASSINANTE poderá ser cobrada, nos termos a serem acordados entre VIVO e ASSINANTE.

7.1.8. Os valores de cada chamada de longa distância serão aqueles do Plano de Serviço escolhido pelo ASSINANTE.

7.1.9. No caso do ASSINANTE não escolher previamente um Plano de Serviço serão aplicáveis às chamadas de longa distância, os valores do Plano Básico.

7.1.10. A VIVO reserva-se o direito de cancelar a prestação deste Serviço mediante aviso prévio com 30 (trinta) dias de antecedência.

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

**Contrato:** 1-O415UI\_876213/1**Expedição:**

18/11/2020

**Validade:** 15 dias**Permanência Mínima:**

36 meses

**Contratante:**

COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

**8. Assinaturas****Data da Assinatura:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Contratante

Nome:

RG:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Contratada - VIVO

Nome:

RG:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Testemunha da Contratante

Nome:

RG:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Testemunha da Contratada - VIVO

Nome:

RG:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Rubrica Cliente\_\_\_\_\_  
Rubrica VIVO

<b>Contrato:</b>	1-O415UI_876213/1	<b>Expedição:</b>	18/11/2020
<b>Validade:</b>	15 dias	<b>Permanência Mínima:</b>	36 meses

**Contratante:** COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

<b>PRODUTO</b>	<b>INTERNET (1-O419DZ)</b>
Alíquota do ICMS	25%
Status do Produto	Retificado

<b>1. RESUMO DO PRODUTO</b>	
1.1. Total de Mensalidades do Produto (com Tributos)	<b>R\$ 1.449,02</b>
1.2. Consumo Mínimo Mensal do Produto (Total de mensalidades)	<b>R\$ 1.449,02</b>

**2. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO PRODUTO**

Endereço de Instalação:	PINTOR EDUARDO DIAS, 334 JARDIM ATLANTICO FLORIANOPOLIS SC BRASIL		
Velocidade do Circuito:	60000Kb	Tipo Internet:	Corporativa

<b>3. MENSALIDADES</b>			
		sem Tributos	com Tributos
Acesso		R\$ 523,55	R\$ 724,51
Serviço		R\$ 523,55	R\$ 724,51
<b>Total de Mensalidades</b>		<b>R\$ 1.047,10</b>	<b>R\$ 1.449,02</b>

<b>4. TAXAS DO PRODUTO</b>						
	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
<b>Total de Taxas</b>					<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>

<b>5. PREMIUM</b>						
5.1. Mensalidades	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
<b>Total de Mensalidades</b>					<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>
5.2. Taxas	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
<b>Total de Taxas</b>					<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>

<b>5.3. Atributos Técnicos Premium</b>	
Tipo Premium	ROTEADOR
Modelo	Roteador Padrão
Modalidade	Comodato Sem Doação

  
 Rubrica Cliente

\_\_\_\_\_  
 Rubrica VIVO

<b>Contrato:</b>	1-O415UI_876213/1	<b>Expedição:</b>	18/11/2020
------------------	-------------------	-------------------	------------

<b>Validade:</b>	15 dias	<b>Permanência Mínima:</b>	36 meses
------------------	---------	----------------------------	----------

<b>Contratante:</b>	COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA
---------------------	--

**DESCRIPTIVO CONDIÇÕES COMERCIAIS**

COMODATO SEM DOAÇÃO: São objeto deste termo de comodato o(s) equipamento(s) disponibilizado(s) pela VIVO ao CLIENTE para a prestação dos serviços de telecomunicações, conforme especificados neste instrumento e/ou no respectivo Documento de Término de Instalação. Uma vez entregue(s) ao CLIENTE deve(rão) permanecer no endereço indicado no(s) Termo(s) de Contratação de Serviço, sendo eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia da VIVO. A entrega do(s) equipamento(s) é feita sob o regime de COMODATO, nos termos dos artigos 579 e seguintes do Código Civil, permanecendo, entretanto, como propriedade única e exclusiva da VIVO, cabendo ao Cliente devolvê-lo(s) à VIVO, no término do contrato salvo se for avençado de forma diversa.

Quantidade de Endereços IP Padrão: 8 IP's. Quantidades diferentes do padrão, deverão ser solicitadas através de formulário de justificativa desta demanda apresentada pelo cliente via o consultor de vendas e estará sujeita à viabilidade técnica.



---

Rubrica Cliente

---

Rubrica VIVO

<b>Contrato:</b>	1-O415UI_876213/1	<b>Expedição:</b>	18/11/2020
<b>Validade:</b>	15 dias	<b>Permanência Mínima:</b>	36 meses

**Contratante:** COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

**PRODUTO** VOX DIGITAL (1-O415U0)


Alíquota do ICMS	Padrão
Status do Produto	Retificado

**1. RESUMO DO PRODUTO**

1.1. Total de Mensalidades do Produto (com Tributos)	R\$ 0,00
1.2. DIST do Produto (com Tributos)	R\$ 449,00
1.3. Consumo Mínimo Mensal do Produto (Soma dos itens 1.1 e 1.2)	R\$ 449,00

**2. PLANOS NÍVEL CONTA COBRANÇA**

2.1 Plano Local	Plano Especial E01A5U	Plano Especial Local Cadencia (60 + 6) seg	
Grupo de tarifas	Percentual de tráfego	Valor por minuto	
		sem tributos	com tributos
Local Fixo-Fixo	50.00 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
2.2. Plano VC-1	Plano Especial E01A5U	Plano Especial VC-1 Cadencia (30 + 6) seg	
Grupo de tarifas	Percentual de tráfego	Valor por minuto	
		sem tributos	com tributos
Local Fixo-Móvel	8.00 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
2.3. Plano LDN	Plano Especial E01A5U	Plano Especial LDN Cadencia (60 + 6) seg	
Grupo de tarifas	Percentual de tráfego	Valor por minuto	
		sem tributos	com tributos
DDD Área Vivo	30.50 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
DDD Área Não Vivo Região 1	2.50 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
DDD Área Não Vivo Região 2	1.50 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
DDD Área Não Vivo Região 3	1.50 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
VC-2 e VC-3	6.00 %	R\$ 0,0000	R\$ 0,0000
2.4. Plano LDI	Ilimitado Nacional	Plano LDI 01 Cadencia (60 + 6) seg	
Grupo de tarifas	Percentual de tráfego	Valor por minuto	
		sem tributos	com tributos
GRUPO 1	-	R\$ 0,3196	R\$ 0,4422
GRUPO 2	-	R\$ 0,3196	R\$ 0,4422
GRUPO 3 A	-	R\$ 3,0760	R\$ 4,2567
GRUPO 3 B	-	R\$ 3,0760	R\$ 4,2567
GRUPO 4	-	R\$ 5,6018	R\$ 7,7520
GRUPO 5	-	R\$ 18,6566	R\$ 25,8178
GRUPO 6	-	R\$ 3,0760	R\$ 4,2567

  
Rubrica Cliente

\_\_\_\_\_  
Rubrica VIVO

Contrato:	1-O415UI_876213/1	Expedição:	18/11/2020
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses

Contratante: COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

### 3. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO PRODUTO

Endereço de Instalação: PINTOR EDUARDO DIAS, 334 JARDIM ATLANTICO FLORIANOPOLIS SC BRASIL

Quantidade de Canais	10	Quantidade de Ramais	100
Status	10	Quantidade de E1's	1

### 4. MENSALIDADES

	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
VOX	R\$ 325,66	1	R\$ 325,66	100 %	R\$ 0,00	R\$ 0,00
DDR	R\$ 2,13	100	R\$ 213,00	100 %	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total de Mensalidades					<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>

### 5. TAXAS DO PRODUTO

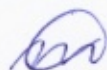
	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
Instalação	R\$ 1.142,10	1	R\$ 1.142,10	100 %	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Portabilidade	R\$ 3,90	100	R\$ 390,00	100 %	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total de Taxas					<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>

### 6. DEMAIS ATRIBUTOS TÉCNICOS DO PRODUTO

TIC	Sim	Sentido Tráfego	Bi
Número Piloto	4839522500	Sinalização	R2
Identificação do	Sim	Tipo de Numeração	DDR

### 7. NUMERAÇÃO

Tipo	qtd	inicial	final	portabilidade	origem
Range 1	100	4839522500	4839522599	Sim	Telemar Norte



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

<b>Contrato:</b>	1-0415UI_876213/1	<b>Expedição:</b>	18/11/2020
<b>Validade:</b>	15 dias	<b>Permanência Mínima:</b>	36 meses

**Contratante:** COMERCIAL CATARINENSE DE ARMARINHO EM GERAL LTDA

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DOS PRODUTOS VIVO**

Grupo de Cidades para Chamadas do tipo Longa Distância Nacional - LDN

Consulte a lista das cidades Sempre Local, Preferencial, Cidade Atendida e Cidade VIVO no site:

<http://www.vivo.com.br/coberturaddempresas>

Grupo de Países para Chamadas do tipo Longa Distância Internacional - LDI

Consulte a lista dos Grupos de Longa Distância Internacional no site:

<http://www.vivo.com.br/coberturaddiempresas>



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

## ANEXO – TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

### 1. TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

#### 1.1 DESCRIÇÃO

Este termo tem por objetivo definir as características dos Produtos, bem como descrever a forma de fornecimento dos serviços pela VIVO.

#### 2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

##### 2.1 Autorização de acesso às dependências do CLIENTE

Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a VIVO acionará o contato técnico do Cliente, estipulado no Termo de Contratação de Serviço.

##### 2.2. Abertura de Chamados Técnicos

A abertura de chamados técnicos será através do telefone de call center corporativo da VIVO - **0800 6025 488** em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.

A VIVO deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforma o tipo de falha:

Crítico	04 horas
Majoritário	08 horas
Minoritário	32 horas

As falhas são classificadas conforme definições abaixo:

**Crítica:** Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Link fora de serviço; (Dados/Internet)
- E1 fora de serviço; (Voz/Convergentes)
  - Não recebe nenhuma chamada ou
  - Não realiza nenhuma chamada

**Majoritária:** Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha Majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro no link dos Produtos de Dados e Internet, desde que o tráfego permaneça operando;
- Taxa de erro em rotas (Produtos de Voz), desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz. (Ex: Ruído, Eco, Volume Baixo)

**Minoritária:** São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha Minoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de Dados e Internet de forma pontual; (Ex: Não acessa IP específico)

- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais.
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, deve-se adicionar ao tempo de reparo escrito neste Anexo o tempo de solução desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas;

**2.3.** Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Cliente contatará o call center corporativo da VIVO para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

##### 2.4. Gerenciamento de Anormalidades

A VIVO implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela VIVO e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação.

Para os casos críticos a VIVO informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

##### 2.5. Disponibilidade do Serviço

###### 2.5.1 Produto de Voz, Dados e Internet

- O compromisso de disponibilidade mínima do acesso para cada conexão local é de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) para circuitos redundantes e 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) para circuitos sem redundância, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da VIVO; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

- Os produtos Internet Corporativa, Internet ISP, VPN MPLS, Pontonet e Ethernet Line possuem o compromisso de garantia de 100% da velocidade contratada, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- O produto Internet Express possui o compromisso de garantia de 50% da velocidade contratada, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- Para tratamento dos serviços Frame-Relay, ATM e protocolos TCP/IP, no Backbone da VIVO, os níveis de qualidade são:

- **Latência média:** igual ou inferior a 50ms para as cidades atendidas pela rede VIVO;
- **Perda de pacotes média:** igual ou inferior a 0,5%.

Exceções:

Para as cidades de Porto Velho, Rio Branco, Palmas, Paranaguá, Gravataí e Guarapuava os níveis de qualidade para latência média é igual ou inferior a 80ms e perda de pacotes média igual ou inferior a 1%.

**2.5.2** A garantia de disponibilidade de serviço é limitada à comunicação entre os centros de operações da VIVO, não sendo computadas na taxa de indisponibilidade as falhas de comunicação externas à Rede VIVO.

**2.5.3** A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado ao Cliente.

- Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do Serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO.

- Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

### 3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

**3.1.** Antes do acionamento da VIVO o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;

**3.2.** Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto;

**3.3.** O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

### 4. RESPONSABILIDADES DA VIVO

#### 4.1. Manutenção Pré-Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível.

O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04:00h às 07:00h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

#### 4.2. Disponibilização de Equipamentos

Disponibilização dos equipamentos de sua propriedade e responsabilidade.

#### 4.3. Instalação e teste de Equipamentos

Instalar e testar os equipamentos disponibilizados pela VIVO, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do Cliente, fornecendo o serviço contratado, desde que haja compatibilidade de interfaces.

#### 4.4. Cadastramento de Endereços IP

Cadastramento dos endereços IP fornecidos ao Cliente.

### 5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

#### 5.1. Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos - cabos de telefone, esteiramentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela VIVO, aterramento, e permissões condominiais,

dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente. Usualmente o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela VIVO é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

#### 5.2. Disponibilização dos equipamentos

Disponibilizar os equipamentos necessários para a conexão com os serviços disponibilizados pela VIVO.

#### 5.3. Cadastramento de Endereços IP

Cadastrar o reverso dos endereços IP fornecidos pela VIVO.

#### 5.4. Aquisição, Configuração e Manutenção de Equipamentos

A aquisição, configuração e manutenção de equipamentos, deverão estar de acordo com as premissas estabelecidas pela VIVO.

#### 5.5 Equipamento PABX

É de responsabilidade do cliente a configuração do seu equipamento PABX na categoria de assinante comum (CAT1). A programação em categoria diferente da indicada será de exclusiva responsabilidade do Cliente.

### 6. CARACTERÍSTICAS DO(S) ACESSO(S)

O acesso será realizado através de protocolos de acesso normatizados aplicáveis à configuração do serviço, implementando na banda contratada características intrínsecas de controle de tráfego, velocidade, limite e desempenho.

### 7. CONEXÃO ENTRE EQUIPAMENTOS

No caso de necessidade de conexão entre os equipamentos do Cliente e da VIVO através de um cabo-proprietário, a responsabilidade por este cabo é da parte que disponibilizou o equipamento.

### 8. SINALIZAÇÃO DE VOZ

As sinalizações a serem utilizadas na interligação das centrais de comutação poderão ser PRI ou R2 digital. Para rotas que utilizam sinalização PRI e R2 digital deverá ser possível a associação de um número piloto (chave) para esta rota.

No caso de identificação por ramal, o PABX do Cliente deverá enviar número válido dentro do range contratado. Caso seja enviada numeração diferente da contratada a chamada não se completará.

### 9. ENVIO DE DÍGITOS

Sinalização PRI: O PABX do Cliente deverá enviar 10 dígitos. Ex: 41 3025-MCDU

Sinalização R2: O PABX do Cliente deverá enviar 08 dígitos. Ex: 3025-MCDU

### 10. HORA TÉCNICA

Na hipótese do Cliente solicitar visita técnica para verificação de falhas na rede, e fique comprovado que tais falhas são provenientes de fatores alheios à responsabilidade da VIVO, como defeitos na infraestrutura e/ou rede interna e/ou nos equipamentos do Cliente (PABX, modem ou roteador), bem como nas suas configurações, a VIVO cobrará o valor integral de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) por visita improdutiva.

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a VIVO não possui qualquer responsabilidade pelos equipamentos do Cliente, como PABX, modem ou roteador, sendo de responsabilidade do mesmo acionar o mantenedor dos equipamentos para os reparos necessários.