

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA) E SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)

Pelo presente instrumento, de um lado, **BITAL TELECOM – ARAÚJO & ALMEIDA SERVIÇOS LTDA**, empresa com sede na Est. de Ribamar, 100 – Posto EcoPetro, Sala 06 – CEP: 65052-, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob no. 19.196.825/0001-51, autorizada pela ANATEL a prestar o serviços de SCM conforme ATO 377 de 05/02/2016, neste ato representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**; e de outro lado, como **CONTRATANTE**, devidamente qualificada no **TERMO DE ADESÃO**, doravante denominada **CONTRATANTE**.

Resolvem as **PARTES**, de comum acordo, celebrar o presente **CONTRATO** de Prestação de Serviços de Comunicação de Dados, nos termos a seguir.

Cláusula 1ª - DAS DEFINIÇÕES

- 1.1 Latência – Tempo em que um pacote de dados leva para atravessar a rede da **CONTRATADA**.
- 1.2 Jitter – Variação da latência causando recepção não regular dos pacotes.
- 1.3 Backbone – Rede de transporte de alto desempenho responsável pela comutação dos pacotes.
- 1.4 Link – É a interligação entre **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** com o objetivo de tráfego de dados.
- 1.5 Acesso – Circuito local que interliga a **CONTRATANTE** ao ponto de presença mais próximo da **CONTRATADA**.
- 1.6 Phishing – Ameaças virtuais que possuem objetivo de coletar dados pessoais através de mensagens ou páginas falsas.
- 1.7 Worm – Programa auto replicante que se espalha através de redes de computadores podendo tomar ações maliciosas, coletar dados pessoais e infectar o sistema operacional.
- 1.8 Spam – Do inglês *Sending and Posting Advertisement in Mass* (Enviar e Postar Publicidade em Massa). São mensagens de correio eletrônico não-solicitadas com fins publicitários.

Cláusula 2ª - DO OBJETO

- 2.1. O objeto do presente **CONTRATO** consiste na prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), de acordo com as condições e modalidades descritas no Anexo I – PROPOSTA COMERCIAL, tido como parte integrante deste Instrumento.
- 2.2 Os serviços a serem prestados estão definidos no Anexo I e poderão, conforme interesse mútuo das **PARTES**, por meio da assinatura de Termo Aditivo, sofrer alterações.
- 2.3 A ativação e cobrança dos serviços contratados terão início logo após a instalação e aceite da **CONTRATANTE**, podendo o aceite ser feito de forma escrita, ou através da continuação de uso dos serviços.
- 2.4 Dispensa-se a necessidade do aceite por escrito ou da continuação de uso caso os serviços estejam devidamente instalados e testados, em plena capacidade de operação, de acordo com os parâmetros técnicos, de desempenho e qualidade especificados neste Instrumento e no Anexo I – PROPOSTA COMERCIAL.

Cláusula 3ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.1. Manter os serviços contratados disponíveis 24 x 7 x 365 (vinte quatro horas, sete dias da semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano), garantindo os parâmetros técnicos, de desempenho e qualidade especificados neste Instrumento e no Anexo I – PROPOSTA COMERCIAL, exceto por fatos ocorridos de caso fortuito ou de força maior como catástrofes, falhas prolongadas no fornecimento de energia elétrica ou indisponibilidade das principais redes de comunicação nacionais e internacionais. Fatos esses que não serão motivo para rescisão contratual, nem da suspensão do pagamento referente ao período em que o sinal estiver indisponível.
- 3.2. Será considerado também como caso fortuito ou ocorrência imprevista, a possibilidade de queima parcial ou total e/ou curto circuito no equipamento, hardware, produto e/ou soluções no caso de oscilação de energia elétrica e de tal magnitude que mesmo estando o equipamento, hardware, produto e/ou soluções ligados a um ou vários filtro de linha, e/ou condicionador(es), e/ou estabilizador(es) de voltagem e/ou equipamento(s) similar(res) com capacidade adequada para permitir o normal funcionamento do equipamento, produto, licença, hardware, software, serviços e/ou soluções não tenha(m) o(s) mesmo(s) sido suficiente(s) e/ou não tenha(m) tido capacidade para evitar(em) a ocorrência do sinistro.
- 3.3. A **CONTRATADA** poderá, a seu exclusivo critério, disponibilizar equipamentos a **CONTRATANTE**, com qualidade, capacidade e tecnologia superior àquelas inicialmente descritas na PROPOSTA COMERCIAL ou mesmo, neste Instrumento, desde que a substituição não implique majoração no valor da prestação dos serviços.
- 3.4. A **CONTRATADA** não se responsabilizará por qualquer contaminação por vírus ou invasão do equipamento da **CONTRATANTE**, que assume inteira responsabilidade pela segurança de seus equipamentos (hardware) e seus programas (software).
- 3.5. Fornecer ao **CONTRATANTE** velocidade compatível com o serviço contratado, respeitando os valores mínimos determinados pela ANATEL de download e upload.

Cláusula 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 4.1 Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Instrumento, cumprir todas as condições e obrigações constantes da PROPOSTA COMERCIAL disponibilizada à **CONTRATANTE** na forma impressa ou por meio eletrônico e cumprir com tudo quanto estiver estabelecido neste **CONTRATO**.

- 4.2 Manter sempre atualizados os dados do representante legal e do responsável técnico.
- 4.3 Utilizar os serviços prestados pela CONTRATADA na forma estabelecida no presente CONTRATO e nos termos da lei, comprometendo-se, ainda, a: (i) não praticar, por si ou terceiros, atos que violem a lei, a moral, a ética e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros, inclusive usuários da Internet, incluindo, mas não limitado a, leis de patente, direitos autorais e/ou propriedade intelectual; (ii) não veicular, por si ou terceiros, com ou sem fins lucrativos, CONTEÚDO ilegal, imoral, racista, pornográfico, antiético e outros demais que atentem contra a moral, os bons costumes, a lei, aos direitos do cidadão.
- 4.4 Não transmitir pela rede, interna e/ou externa, qualquer programa ou aplicação de caráter ilegal, malicioso ou ameaçador, incluindo, mas não se limitando a "phishing", "virus", "worm", "spam", ou qualquer outro de natureza similar que esteja em desacordo com a lei, aos bons costumes, a moral e a ética.
- 4.5 A CONTRATANTE assumirá toda a responsabilidade pela guarda e integridade dos equipamentos da CONTRATADA ou de terceiros que forem utilizados na prestação do serviço, e será responsabilizada por quaisquer danos, ou extravios, inclusive por descarga elétrica, ficando desde logo fixado para efeito de indenização o valor de mercado que tiver os bens por ocasião do efetivo pagamento.
- 4.6 Efetuar o pagamento dos valores especificados na **Cláusula 5ª** - do presente instrumento.
- 4.7 Comunicar à CONTRATADA, através da Central de Atendimento, toda e qualquer irregularidade ou mau funcionamento do serviço ou fato nocivo à segurança, visando possibilitar a adequada assistência e/ou orientação pela CONTRATADA.
- 4.8 Assumir inteira responsabilidade pelo correto uso do serviço no endereço instalado; inclusive com relação à configuração de seus equipamentos, obedecendo aos padrões e características técnicas autorizadas pela CONTRATADA, sob pena de suspensão do serviço.
- 4.9 Adquirir, construir e manter toda a infraestrutura/redes interna e equipamentos necessários para a ativação e prestação do SCM.
- 4.10 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso.
- 4.11 Somente conectar na rede da CONTRATADA equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL.
- 4.12 Permitir a retirada dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA, quando aplicável, na hipótese de rescisão do presente Contrato ou qualquer tipo de alteração nas características do serviço.
- 4.13 Permitir a visita dos técnicos da CONTRATADA ou por ela indicados quando da instalação, ativação e manutenção do serviço, bem como, em caso de suspeita de uso indevido do SCM.
- 4.14 Arcar com os custos de eventual mudança de endereço solicitada à CONTRATADA, observada a viabilidade técnica da prestação do serviço no novo local.

Cláusula 5ª - DOS PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

- 5.1 Além da Taxa/Custo de Instalação, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância mensal total indicada no TERMO DE ADESÃO e/ou neste Instrumento, valor esse a ser reajustado, de maneira automática e imediata, a cada período de 12 (doze) meses, conforme a variação acumulada e positiva do IGPM/FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.
- 5.2 Os valores devidos pela CONTRATANTE por força deste CONTRATO serão faturados para pagamento mensal na data prevista no TERMO DE ADESÃO e/ou neste Instrumento estabelecida, devendo a CONTRATADA encaminhar por e-mail ou ao endereço da CONTRATANTE a fatura correspondente. Na eventualidade do não recebimento da fatura pela CONTRATANTE até 5 (cinco) dias úteis antes da data do vencimento, a mesma deverá, no horário comercial – das 08:00 às 18:00 horas – entrar em contato com a CONTRATADA, através de e-mail e/ou telefone solicitando envio dos documentos de cobrança para realizar o pagamento.
- 5.3 As faturas serão originadas através de Nota fiscal e/ou Nota de Débito conforme o caso e deverão ser pagas à CONTRATADA através de boleto bancário via de regra, este de emissão exclusiva daquela ou depósito bancário exclusivamente na conta corrente da CONTRATADA.
- 5.4 Caso a ativação dos serviços ocorra após o primeiro dia e/ou terminada antes do último dia de determinado mês contratual, o preço correspondente aos serviços prestados naquele mês contratual será calculado: (i) *pro rata die*, no tocante aos componentes fixos do valor contratado e, (ii) conforme a demanda efetivamente utilizada pela CONTRATANTE, no que diz respeito aos componentes variáveis do valor contratado, podendo a CONTRATADA faturar à CONTRATANTE por meio de cobrança autônoma ou juntamente com a cobrança mensal posterior ou anterior, conforme o caso.
- 5.5 O pagamento dos serviços contratados deverá ser efetuado até a data indicada na PROPOSTA COMERCIAL e/ou neste Instrumento, sendo que qualquer atraso ou ausência do pagamento implicará a incidência de multa de 2% (dois por cento), além de juros de mora de 1% ao mês e correção monetária conforme a variação positiva do IGPM-FGV, a serem calculados *pro rata die* sobre o montante da dívida, desde o inadimplemento até a efetiva quitação do débito.
- 5.6 Após 30 (trinta) dias de atraso o título será enviado pela CONTRATADA à empresa especializada de cobrança judicial e/ou extra judicial, com despesas de cobrança de 20% que deverá ser arcado pelo CONTRATANTE.
- 5.7 Caso o IGPM-FGV venha a ser extinto, será automaticamente aplicado o índice que legalmente o substitua. Em caso de sua extinção, ou da extinção de seus substitutos, será utilizado o índice então vigente que a critério da CONTRATADA melhor reflita a inflação.
- 5.8 O atraso no pagamento por período superior a 15 (quinze) dias da data do respectivo vencimento, ensejará a suspensão da prestação dos serviços pela CONTRATADA até que a CONTRATANTE quite integralmente seu débito, incluindo os encargos contratuais incidentes, independente de prévia comunicação.
- 5.9 Nos preços indicados na PROPOSTA COMERCIAL e/ou neste Instrumento estão incluídos os tributos incidentes sobre a prestação dos serviços, a receita e/ou o faturamento. Se forem criados novos tributos, ou ainda, se forem modificadas as alíquotas dos tributos atuais, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma forem majorados ou diminuídos os ônus da CONTRATADA, os valores da remuneração serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, devendo a CONTRATADA proceder com o desconto ou a CONTRATANTE pagar, na fatura subsequente, quaisquer diferenças decorrentes dessa alteração.
- 5.10 Em caso de rescisão do contrato ou sua não renovação, todos os materiais e equipamentos aplicados na instalação dentro da residência do CONTRATANTE deverão ser devolvidos à CONTRATADA em perfeitas condições de uso, ressalvadas aquelas imperfeições decorrentes do tempo e do uso. A não devolução tempestiva ensejará na cobrança do valor equivalente à aquisição de um novo equipamento no mercado ao preço certo e ajustado de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e que o CONTRATANTE, desde já, autoriza a emissão de título neste valor.

5.11 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será obrigada a subsidiar ou prestar os serviços por valor inferior ao de seu custo, principalmente se o desequilíbrio contratual resultar de evento posterior à assinatura deste CONTRATO e/ou fora do controle das Partes.

Cláusula 6ª - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. O presente CONTRATO vigorará por 12 (doze) meses.

6.2. O prazo de contratação determinado será automaticamente renovado por igual período, salvo manifestação expressa em contrário de qualquer das PARTES, com ao menos 30 (trinta) dias de antecedência.

6.3. Tendo em vista as características dos Serviços, os investimentos realizados pela CONTRATADA e os preços e condições ora ajustados, as PARTES acordam, desde já, salvo quando estabelecido de forma diversa no TERMO DE ADESAO, para o caso de rescisão ou "downgrade" (decréscimo dos Serviços contratados), conforme a causa:

- 3.6. **IMOTIVADA:** mediante aviso para a CONTRATADA com 30 (trinta) dias de antecedência e mediante o pagamento da importância equivalente a 30 % (trinta por cento) do valor total das mensalidades vincendas dos Serviços, a qual deverá ser paga no prazo máximo de 15 (quinze) dias da data da rescisão. Na hipótese de não cumprimento do prazo de aviso prévio, o CONTRATANTE deverá pagar o equivalente a 1 (uma) mensalidade, no mesmo prazo e sem prejuízo do pagamento da importância estipulada na primeira parte dessa alínea.
- 3.7. **MOTIVADA:** ocasionada por: (i) inadimplemento causado por uma das PARTES de quaisquer das obrigações e a não reparação em até 15 (quinze) dias, a contar da notificação da outra Parte; ou (ii) caso seja decretada a recuperação judicial, ou extrajudicial ou a falência do empresário ou da sociedade empresária, de quaisquer das Partes. A título de multa punitiva, a Parte inadimplente deverá pagar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias da data da rescisão, o montante correspondente a 01 (uma) vez o valor mensal dos Serviços contratados.

Cláusula 7ª - DOS NÍVEIS DE QUALIDADE E INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

7.1. O Acordo de Nível de Serviço (Tempo de atendimento) deste CONTRATO dependerá do tipo de tecnologia de acesso utilizada e da distância entre o local de atendimento e a capital mais próxima, seguindo por padrão a tabela abaixo:

Tipo de Acesso	Capitais		Interior	
	Disponibilidade Mensal	Tempo de Recuperação	Disponibilidade Mensal	Tempo de Recuperação
Rádio Digital	98%	48 horas	98%	96 horas
Rádio 5.8Ghz	96%	48 horas	96%	96 horas
Fibra óptica	98%	48 horas	98%	96 horas

7.2 Em caso de interrupção/indisponibilidade dos Serviços, cujas causas sejam atribuíveis à CONTRATADA, esta concederá um crédito proporcional ao período interrompido, conforme fórmula estabelecida abaixo no item 7.4, a qual deverá ser incluso em documento de cobrança, nas situações descritas abaixo:

- (a) quando, comprovadamente, o grau de qualidade do serviço prestado não atingir as especificações previstas para o serviço;
- (b) quando não for observado pela(s) CONTRATADA(S) o prazo de 5 (cinco) dias para comunicação à CONTRATANTE de interrupções programadas.

7.3 Para efeito de ressarcimento previsto neste instrumento, o período mínimo de tempo a ser considerado é de 30 (trinta) minutos consecutivos, adotando-se como início da contagem do tempo, o horário registrado no email enviado ou chamada telefônica à CONTRATADA com a abertura do chamado. Em caso de impedimento de acesso da equipe da CONTRATADA à área do CONTRATANTE, tempo decorrido deste impedimento será descontado do tempo a ressarcir.

7.4. O valor do ressarcimento a ser concedido ao CONTRATANTE será obtido através do seguinte cálculo: $VD = (VM \times n) / 1440$, onde:

VD = valor do desconto (em Reais);

VM = valor mensal do serviço;

n = quantidade de unidades de períodos de 30 minutos indisponíveis; 1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês

7.5. A CONTRATADA poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo. Nessa hipótese os equipamentos da CONTRATANTE e/ou os equipamentos da CONTRATADA poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação. Neste caso, a CONTRATANTE fará jus aos descontos previstos, em decorrência do descumprimento, pela CONTRATADA, nos níveis de serviço estabelecidos.

Cláusula 8ª - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. A responsabilidade da CONTRATADA na execução do CONTRATO está limitada à concessão de desconto por interrupção ou anormalidade na prestação do SERVIÇO, conforme disposto no Anexo I – PROPOSTA COMERCIAL. Entende e aceita desde já a CONTRATANTE que o não cumprimento da obrigação de garantir os níveis mínimos de serviço e disponibilidade de acesso é plenamente compensado pela concessão do referido desconto, não sendo cabível por nenhuma razão de fato ou direito qualquer pleito adicional de caráter compensatório ou indenizatório.

8.2. A impossibilidade de prestação do SERVIÇO causada por incorreção em informação fornecida pela CONTRATANTE no Anexo I ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela CONTRATADA, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte da CONTRATANTE.

8.3. Este CONTRATO será encerrado automaticamente pela impossibilidade de prestação do serviço no (s) endereço (s) informado (s) pela CONTRATANTE por falta de condições técnicas necessárias para o pleno funcionamento do serviço tais como: obstrução de tubulação no ato da instalação, falta de visada por obstáculos que venham a surgir na instalação ou durante o período de contrato no caso de Acesso por radiofrequência e falta de infraestrutura no endereço da CONTRATANTE, entre outros que impossibilitem a prestação do serviço.

Cláusula 9ª - DA CONFIDENCIALIDADE

9.1. O conteúdo deste CONTRATO e de seus Apêndices e todos e demais documentos relacionados assim como as informações reveladas em relação ao mesmo são de natureza confidencial e nenhuma das Partes poderá fornecer ou divulgar esta informação a quaisquer terceiros não autorizados. A obrigação de confidencialidade permanecerá em vigor durante a vigência do presente CONTRATO e no prazo de 6 (seis) meses após o respectivo término, ressalvado porém à CONTRATADA o direito de fazer veicular em seu material publicitário e promocional a divulgação do nome empresarial, marcas e demais sinais distintivos da CONTRATANTE, independentemente de prévia autorização.

9.2. Para fins do disposto neste CONTRATO, não terão natureza confidencial: (i) as informações que estejam normalmente disponíveis ao público de outra forma que não como resultado de divulgação e violação da confidencialidade deste CONTRATO; (ii) as informações que estejam disponíveis para aquela Parte, de forma não sigilosa, através de uma fonte independente; (iii) informações que tenham sido obtidas ou desenvolvidas de modo independente por aquela Parte sem a violação deste CONTRATO; (iv) informações que devam ser prestadas à autoridade governamental ou judicial, de acordo com a lei aplicável.

Cláusula 10ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Toda e qualquer reclamação/solicitação da parte contratante para com a CONTRATADA deverá ser formalizada preferencialmente via Suporte no número 98 3190.6440 e através de mensagem eletrônica (e-mail) para suporte@bitaltelecom.com.br.

10.2 Esta relação contratual será regida de acordo com os termos do presente contrato, normas vigentes e demais condições estabelecidas ou que vierem a ser definidas pelo poder público e pela ANATEL.

Cláusula 11ª - DO FORO

11.1. As partes elegem o foro da comarca de São Luis, estado do Maranhão, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste CONTRATO, assim como eventuais comunicações e/ou aditamentos, renunciando expressamente a outro por mais privilegiado que seja.

São Luis-MA, 27 de abril de 2016


ARAUJO & ALMEIDA SERVIÇOS LTDA

**2o. Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoas Jurídicas de
São Luis - MA**

Av. dos Holandeses, Qd 36 Lj 26 Shopping do Automóvel - Calhau - CEP. 65771-380

Emol.	R\$ 90,40	Apresentado hoje, prenotado sob o n.
FERC	R\$ 2,70	13.081 e registrado em microfilme sob o n.
Total	R\$ 93,10	13.081.
SELO Nº:	23348010	

São Luis/MA, 19 de Maio de 2016

Selos e taxas
Recolhidos p/verba
Válido somente com selo de
autenticidade

Lois Farias Bentes
Oficial Substituta

