

Pelo presente instrumento particular de CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM), de um lado, **Global X Conectividade Ltda.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 57.134.221-0001/70 com sede à Edifício Brasil 21, SHS, Quadra 6, Conjunto A, Bloco E, SALA 522, Asa Sul, Brasília - DF - CEP 70.316-902, autorizada a explorar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), conforme Ato de Autorização – Anatel: Ato 17943, de 30/12/2024, doravante denominada CONTRATADA; e, de outro lado, a pessoa jurídica devidamente identificada e qualificada no TERMO DE CONTRATAÇÃO, doravante denominada CONTRATANTE, sendo o referido anexo parte integrante deste instrumento para todos os fins;

As Partes têm entre si justo e contratado o presente instrumento, que se regerá por suas cláusulas e condições, pelo TERMO DE CONTRATAÇÃO, pelos ADITIVOS formalmente celebrados entre as Partes, pela legislação civil, empresarial e setorial aplicável, bem como pela regulamentação vigente aplicável aos serviços de telecomunicações, observadas, quando juridicamente cabíveis em razão da natureza da contratação e da condição da CONTRATANTE, as normas de tutela específica eventualmente incidentes.

A CONTRATANTE declara ciência de que a CONTRATADA poderá realizar o tratamento dos dados pessoais necessários à celebração, à execução, à gestão e ao encerramento deste CONTRATO, bem como ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e ao exercício regular de direitos, nos termos da legislação aplicável, especialmente da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), observada a disciplina prevista na Cláusula Décima Oitava.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES

1.1 Para os fins deste CONTRATO, aplicam-se as seguintes definições:

CHAMADO: registro formal de solicitação, incidente, reclamação, requisição de suporte ou qualquer outra demanda relacionada à prestação do serviço contratado.

CIRCUITO: enlace, conexão, porta lógica, meio físico ou arranjo técnico destinado à prestação da solução contratada no endereço de instalação indicado na contratação.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATAÇÃO: conjunto de elementos comerciais, técnicos e operacionais individualizados para a solução contratada, consolidados no TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando aplicável, em seus anexos técnicos.

CONTRATADA: a pessoa jurídica qualificada neste CONTRATO, autorizada a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e responsável, na forma dos DOCUMENTOS CONTRATUAIS, pela disponibilização da SOLUÇÃO CONTRATADA à CONTRATANTE.

CONTRATANTE: pessoa jurídica que firma este CONTRATO com a CONTRATADA, na qualidade de titular da SOLUÇÃO CONTRATADA.

DOCUMENTOS CONTRATUAIS: o presente CONTRATO, o TERMO DE CONTRATAÇÃO e os ADITIVOS formalmente celebrados entre as Partes.

1º Ofício de Brasília-DF Nº de Protocolo e Registro
01085-109
RTD

DOCUMENTOS OPERACIONAIS: ordens de serviço, comprovantes de instalação, registros de ativação, relações de equipamentos, registros técnicos, aceites e demais documentos emitidos no curso da implantação, ativação, operação, manutenção, suporte ou encerramento da contratação, os quais possuem natureza instrumental, probatória e operacional, não prevalecendo sobre os DOCUMENTOS CONTRATUAIS.

EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS: bens, dispositivos, elementos de rede ou recursos técnicos fornecidos, instalados ou colocados à disposição pela CONTRATADA para viabilização da solução contratada, independentemente do regime jurídico aplicável.

INCIDENTE: ocorrência que provoque ou possa provocar indisponibilidade, degradação, limitação ou comportamento anômalo da solução contratada.

JANELA DE MANUTENÇÃO: período programado para execução de atividades técnicas, preventivas, corretivas, evolutivas ou emergenciais, com potencial impacto sobre o serviço, na forma deste CONTRATO e da regulamentação aplicável.

PONTO DE TERMINAÇÃO DE REDE (PTR): ponto de conexão física que delimita, nos termos da regulamentação aplicável e deste CONTRATO, a interface entre a rede da CONTRATADA e a infraestrutura da CONTRATANTE.

PRAZO DE PERMANÊNCIA: período contratualmente definido em que a CONTRATANTE permanece vinculado à contratação, em contrapartida ao benefício concedido pela CONTRATADA, observadas as condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

PROPOSTA COMERCIAL: documento pré-contratual utilizado na fase de negociação, cujas condições somente produzirão efeitos contratuais quando expressamente incorporadas ao TERMO DE CONTRATAÇÃO ou a ADITIVO.

REDE INTERNA DA CONTRATANTE: infraestrutura, instalações, cabeamento, equipamentos, sistemas e demais elementos situados após o PTR ou sob responsabilidade da CONTRATANTE.

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, ao armazenamento, à apresentação, à movimentação ou à recuperação de informações.

SERVIÇO: o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) prestado pela CONTRATADA.

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT): conjunto de níveis de serviço, métricas, critérios de apuração, exclusões e regras de compensação expressamente previstos na contratação, quando aplicáveis.

SOLUÇÃO CONTRATADA: conjunto de elementos comerciais, técnicos, operacionais e acessórios expressamente individualizados no TERMO DE CONTRATAÇÃO, podendo compreender, além do SERVIÇO, facilidades, utilidades, recursos técnicos e, quando aplicável, Serviço de Valor Adicionado (SVA) ou outras contratações correlatas juridicamente distintas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1 O presente CONTRATO tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos da SOLUÇÃO CONTRATADA, cujos elementos comerciais, técnicos, operacionais e demais condições aplicáveis constam do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

2.2 A CONTRATADA poderá, de forma acessória e quando aplicável, disponibilizar à CONTRATANTE facilidades, utilidades complementares, recursos técnicos, locações, licenças ou Serviço de Valor Adicionado (SVA) relacionados à SOLUÇÃO CONTRATADA, os quais

Brasília, DF, 05 de Maio de 2015
Nº de Protocolo e Registro

01085.109

RTD

observarão sua natureza jurídica própria e as condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, em instrumento próprio ou em contratação apartada, quando cabível.

2.3 Integram a presente contratação, como DOCUMENTOS CONTRATUAIS, este CONTRATO, o TERMO DE CONTRATAÇÃO e os ADITIVOS formalmente celebrados entre as Partes.

Parágrafo único. A PROPOSTA COMERCIAL e os DOCUMENTOS OPERACIONAIS terão natureza instrumental, probatória, preparatória ou operacional, conforme o caso, somente produzindo efeitos contratuais quando houver remissão expressa nos DOCUMENTOS CONTRATUAIS ou formal incorporação por meio do TERMO DE CONTRATAÇÃO ou de ADITIVO.

2.4 O presente CONTRATO será interpretado e executado em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a legislação civil e empresarial, a Lei Geral de Telecomunicações, a legislação de proteção de dados pessoais, o Código de Defesa do Consumidor, a regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações e os demais atos normativos que, durante sua vigência, incidam sobre o SERVIÇO, a SOLUÇÃO CONTRATADA ou a execução da contratação.

Parágrafo único. As disposições inspiradas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (Resolução ANATEL nº 765/2023) aplicam-se à CONTRATANTE apenas quando e na medida em que juridicamente incidentes à contratação B2B, sem equiparação automática à figura de consumidor final.

2.5 A formalização da adesão ao presente CONTRATO deverá ocorrer por meio de representante com poderes suficientes para vincular a CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA exigir, para fins de qualificação cadastral, validação da contratação e comprovação da regularidade da representação, a apresentação dos documentos societários, mandatários e de identificação que se mostrem pertinentes.

Parágrafo único. Os dados e documentos fornecidos para os fins deste item serão tratados pela CONTRATADA exclusivamente para viabilizar a contratação, a execução do vínculo contratual, o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e o resguardo de seus direitos, observada a legislação aplicável de proteção de dados pessoais.

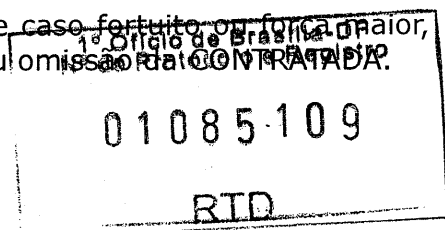
2.6 A adesão ao presente CONTRATO pela CONTRATANTE será formalizada, preferencialmente, por meio eletrônico, admitindo-se, em caráter excepcional, a assinatura física do TERMO DE CONTRATAÇÃO, observados os meios disponibilizados pela CONTRATADA e admitidos em direito.

Parágrafo único. Ao formalizar a contratação, a CONTRATANTE declara ter recebido ou ter tido acesso prévio às informações necessárias à adequada compreensão da SOLUÇÃO CONTRATADA, inclusive quanto às condições econômicas, técnicas e operacionais consolidadas no TERMO DE CONTRATAÇÃO, bem como, quando aplicável, à PROPOSTA COMERCIAL que lhe tenha servido de base, ciente de que esta somente produzirá efeitos contratuais naquilo que houver sido expressamente incorporado ao TERMO DE CONTRATAÇÃO ou a ADITIVO.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO, ATIVAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 A SOLUÇÃO CONTRATADA será disponibilizada à CONTRATANTE de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, a partir da data de ativação e até o término deste CONTRATO, observadas as limitações, exceções e hipóteses de interrupção previstas neste instrumento e na regulamentação aplicável.

Parágrafo único. Excetuam-se as interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior, ou por fatos de terceiros, desde que não decorrentes de ação ou omissão da CONTRATADA.



3.2 O prazo de ativação da SOLUÇÃO CONTRATADA constará do TERMO DE CONTRATAÇÃO em caráter estimado, podendo ser antecipado ou postergado em função das condições técnicas, operacionais e físicas aplicáveis à implantação.

Parágrafo único. A efetiva ativação dependerá, cumulativamente, da verificação de viabilidade técnica, da adequação do local de instalação, de fatores climáticos que impactem a execução, quando aplicável, e da disponibilidade de agenda, iniciando-se a cobrança somente a partir da ativação, nos termos da Cláusula 12.5.

3.3 Toda e qualquer alteração nas instalações, configurações técnicas ou planos solicitados pela CONTRATANTE, inclusive a posterior mudança de local da prestação da SOLUÇÃO CONTRATADA, fica condicionada à verificação de viabilidade técnica e disponibilidade de rede no novo endereço, realizada pela CONTRATADA.

3.4 Na hipótese de ser constatada impossibilidade técnica para a execução do cabeamento e/ou instalação dos equipamentos necessários no imóvel da CONTRATANTE, bem como na ausência das autorizações exigidas, inclusive condominiais, a CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE acerca da inviabilidade da implantação da SOLUÇÃO CONTRATADA.

3.5 Persistindo o interesse da CONTRATANTE na contratação, quando necessária a realização de obra civil para viabilizar a conexão do terminal à rede da CONTRATADA, caberá exclusivamente à CONTRATANTE providenciar, por sua conta e risco, a contratação de mão de obra e materiais necessários, arcando integralmente com os custos dela decorrentes.

3.6 Tratando-se de imóvel localizado em condomínio, caberá exclusivamente à CONTRATANTE providenciar todas as autorizações necessárias para a instalação, manutenção e eventual desinstalação da SOLUÇÃO CONTRATADA, inclusive autorização formal do síndico ou da assembleia condominial, quando exigida, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade pela sua não obtenção.

3.7 Após a formalização da contratação, caso a CONTRATANTE venha a desistir imotivadamente da implantação ou a frustrar, por fato a ele imputável, a ativação da SOLUÇÃO CONTRATADA, depois de iniciadas pela CONTRATADA as providências técnicas, logísticas, administrativas ou operacionais necessárias ao atendimento, ficará obrigada ao pagamento de multa compensatória destinada à recomposição dos custos de mobilização e implantação já assumidos pela CONTRATADA, limitada ao valor equivalente a 2 (duas) mensalidades da SOLUÇÃO CONTRATADA, sem prejuízo da cobrança de despesas específicas extraordinárias que estejam documentalmente comprovadas e não se encontrem abrangidas por tal limite, quando expressamente previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

3.8 Em razão de evoluções tecnológicas, atualização de arquitetura ou melhorias técnicas, a CONTRATADA poderá promover ajustes operacionais na prestação do SERVIÇO ou na execução da SOLUÇÃO CONTRATADA, desde que tais ajustes não impliquem redução das características essenciais contratadas. As alterações materiais que impactem de modo relevante a fruição, a performance ou a forma de utilização da SOLUÇÃO CONTRATADA pela CONTRATANTE serão comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de canal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA - DOS ASPECTOS TÉCNICOS E DOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E NA EXECUÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA

4.1 O SERVIÇO será disponibilizado à CONTRATANTE no Ponto de Terminação de Rede - PTR, assim entendido como o ponto de conexão da rede da CONTRATADA com a infraestrutura da CONTRATANTE, nos termos da regulamentação aplicável e da SOLUÇÃO CONTRATADA. A localização do PTR, a interface de entrega, a arquitetura da solução e os recursos técnicos associados observarão o TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando aplicável, o respectivo anexo técnico.

01085109

RTD

Parágrafo único. Salvo contratação expressa em sentido diverso, a responsabilidade técnica da CONTRATADA limita-se à disponibilização do SERVIÇO até o PTR, permanecendo sob responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE toda a infraestrutura, rede interna, alimentação elétrica, ativos, sistemas, políticas de segurança, integrações, equipamentos e demais elementos situados após esse ponto, ainda que interoperem com a SOLUÇÃO CONTRATADA.

4.2 Compete à CONTRATANTE disponibilizar e manter ambiente técnico, físico e elétrico adequado à instalação, operação, suporte e manutenção da SOLUÇÃO CONTRATADA, inclusive quanto a espaço, acesso, organização, segurança patrimonial, proteção contra agentes que possam comprometer a estabilidade da solução e infraestrutura elétrica compatível com a criticidade do serviço.

Parágrafo único. Não serão imputáveis à CONTRATADA falhas, degradações, limitações ou indisponibilidades decorrentes, direta ou indiretamente, de deficiência, inadequação, oscilação, interrupção ou ausência de infraestrutura física, lógica ou elétrica sob responsabilidade da CONTRATANTE.

4.3 As características técnicas da SOLUÇÃO CONTRATADA constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando aplicável em razão de sua complexidade, de anexo técnico a ele vinculado, incluindo, conforme o caso, capacidade, interface, arquitetura, topologia, endereçamento, parâmetros de desempenho, critérios de medição, redundância, protocolos, recursos adicionais e demais especificações pertinentes.

Parágrafo único. Os parâmetros técnicos da SOLUÇÃO CONTRATADA serão interpretados em conformidade com a arquitetura efetivamente contratada, com o ambiente de instalação, com o dimensionamento previsto e com os limites técnicos inerentes aos meios, protocolos, integrações e infraestruturas envolvidos.

4.4 A aferição técnica do SERVIÇO, para fins de validação, suporte, diagnóstico, apuração de falha ou verificação de responsabilidade, observará metodologia compatível com a SOLUÇÃO CONTRATADA e será realizada, preferencialmente, no PTR ou em ponto técnico equivalente de referência, mediante utilização de critérios, interfaces, registros e procedimentos tecnicamente idôneos.

Parágrafo único. Não constituirão, por si sós, prova de falha imputável à CONTRATADA medições realizadas em ambiente não controlado, por rede interna da CONTRATANTE, por estação final, por aplicação de terceiro, por plataforma pública de teste incompatível com a arquitetura contratada, por infraestrutura sem fio sujeita a interferências locais ou por qualquer outro meio que não reflita tecnicamente o desempenho do SERVIÇO no ponto de entrega.

4.5 Salvo contratação expressa em sentido diverso, a CONTRATADA não garante, como obrigação autônoma, o desempenho de aplicações, plataformas, sistemas corporativos, servidores, ambientes em nuvem, serviços hospedados fora de sua rede, serviços OTT, VPNs de terceiros, destinos na internet, rotas externas, ambientes de terceiros interconectados ou quaisquer recursos que extrapolem o escopo técnico da conectividade contratada.

Parágrafo único. Eventuais limitações, latência, perda, indisponibilidade, degradação ou variação de desempenho associadas a provedores de conteúdo, ambientes externos, políticas de roteamento de terceiros, congestionamentos fora da rede da CONTRATADA, bloqueios externos, incidentes em sistemas de terceiros ou condições próprias da internet não caracterizam, por si, descumprimento contratual da CONTRATADA.

4.6 Os recursos de endereçamento, roteamento, identificação lógica, redundância, parâmetros de encaminhamento e demais características correlatas observarão a SOLUÇÃO CONTRATADA, a disponibilidade técnica e a arquitetura de rede adotada pela CONTRATADA.

Parágrafo único. A disponibilização de recursos específicos, inclusive IP fixo, bloco dedicado, roteamento avançado, anúncio dinâmico, redundância diferenciada ou configuração não padronizada, dependerá de contratação expressa, viabilidade técnica e condições comerciais próprias, podendo a CONTRATADA promover ajustes nesses elementos por necessidade técnica, segurança, atualização de arquitetura, contingência operacional ou exigência legal ou regulatória, preservadas, quando aplicável, as características essenciais da contratação.

01085109

RID

4.7 O SERVIÇO poderá sofrer impactos temporários decorrentes de intervenções técnicas, manutenções programadas ou emergenciais, contingências operacionais, caso fortuito, força maior, fato de terceiro ou demais hipóteses previstas neste CONTRATO, observadas, conforme o caso, as disposições das Cláusulas Nona e Décima.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATANTE

5.1 Sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação e pela regulamentação aplicáveis, constituem direitos da CONTRATANTE:

I – acessar e fruir os serviços contratados nos padrões de qualidade, regularidade e desempenho compatíveis com a solução contratada, observadas a regulamentação aplicável, este CONTRATO, o TERMO DE CONTRATAÇÃO e as condições técnicas da prestação;

II – escolher livremente a prestadora e a solução ou condição comercial de seu interesse, dentre aquelas disponíveis e tecnicamente viáveis;

III – receber tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos serviços, observadas as condições técnicas, operacionais e regulatórias aplicáveis;

IV – receber informações claras, corretas, suficientes e adequadas sobre as condições de contratação, prestação, suporte, cobrança, reajuste, prazo de vigência, prazo de permanência, hipóteses de extinção da contratação e demais características relevantes da solução contratada;

V – ter prévio conhecimento das condições comerciais, técnicas e operacionais aplicáveis à SOLUÇÃO CONTRATADA, inclusive quanto a eventuais serviços adicionais, facilidades ou Serviço de Valor Adicionado (SVA), quando aplicáveis;

VI – ter preservados a inviolabilidade e o sigilo de suas comunicações, observado o disposto na Constituição, na legislação e na regulamentação aplicáveis;

VII – não ter o serviço suspenso ou interrompido sem observância das hipóteses contratuais, legais e regulamentares cabíveis, inclusive quanto à prévia comunicação, quando exigida;

VIII – ter resguardada a privacidade de seus dados e a confidencialidade das informações tratadas pela CONTRATADA, nos termos da legislação aplicável;

IX – receber documentos de cobrança claros, adequados, inteligíveis e apresentados em formato compatível com a contratação, observado o período de faturamento e a antecedência mínima aplicável;

X – obter resposta adequada e tempestiva às suas reclamações, solicitações e pedidos de informação, pelos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA;

XI – encaminhar reclamações, representações ou pedidos de informação aos órgãos competentes, inclusive à Anatel e aos órgãos de defesa do consumidor, quando cabível;

XII – ser ressarcido ou indenizado, na forma da legislação e da regulamentação aplicáveis, pelos danos comprovadamente decorrentes da violação de seus direitos;

XIII – ter o serviço restabelecido após a regularização da causa da suspensão, observadas as condições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;

XIV – não ser compelido a adquirir serviços, bens, facilidades ou equipamentos não solicitados, ressalvadas as hipóteses de necessidade técnica vinculada à prestação do serviço contratado;

XV – rescindir o CONTRATO na forma da legislação, da regulamentação aplicável e das condições contratualmente previstas, sem prejuízo das disposições relativas a eventual prazo de permanência;

XVI – receber, sem ônus, os documentos contratuais aplicáveis à contratação;

1º Ofício de Brasília-DF
Nº de Protocolo e Registro

01085109

RTD

V - adotar as medidas técnicas, operacionais e administrativas necessárias à adequada prestação, proteção, integridade, segurança, evolução e continuidade de sua rede, de seus sistemas e do SERVIÇO.

6.2 A contratação de terceiros pela CONTRATADA não afasta sua responsabilidade perante a CONTRATANTE pela adequada prestação dos serviços, permanecendo sob sua responsabilidade a coordenação, supervisão e cumprimento das obrigações assumidas neste CONTRATO.

6.3 As relações jurídicas mantidas entre a CONTRATADA e terceiros contratados para atividades relacionadas à prestação dos serviços regem-se pelo direito privado, não se estabelecendo, em razão disso, qualquer vínculo jurídico entre tais terceiros e a CONTRATANTE, salvo se de outro modo resultar de disposição legal, regulatória ou contratual expressa.

6.4 Constituem obrigações e deveres da CONTRATADA, sem prejuízo de outros previstos na legislação, na regulamentação aplicável e neste CONTRATO:

I - prestar os serviços de forma adequada, regular e compatível com a solução contratada, observadas a legislação, a regulamentação aplicável, as disposições deste CONTRATO, do TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando houver, os parâmetros técnicos e operacionais especificamente contratados;

II - disponibilizar à CONTRATANTE, previamente à contratação, informações claras, corretas e suficientes sobre preços, condições comerciais e condições de fruição dos serviços;

III - dar ampla divulgação, inclusive por meios físicos ou eletrônicos idôneos, aos seus canais de atendimento, relacionamento e suporte, observados a legislação, a regulamentação aplicável e as condições da contratação;

IV - manter canais de atendimento aptos a receber solicitações, reclamações, pedidos de informação e demais manifestações da CONTRATANTE, nos termos da regulamentação aplicável e das condições da contratação;

V - prestar à CONTRATANTE, de forma tempestiva e sem ônus indevido, os esclarecimentos relativos à fruição dos serviços e às demandas regularmente formuladas;

VI - informar à CONTRATANTE, com antecedência razoável e na forma da regulamentação aplicável, as alterações relevantes de preços, condições comerciais ou condições de fruição dos serviços, quando cabíveis;

VII - não recusar, de forma discriminatória e sem fundamento legítimo, contratação tecnicamente viável e compatível com as condições comerciais aplicáveis, ressalvadas as hipóteses admitidas pela legislação e pela regulamentação aplicáveis;

VIII - observar as leis, normas técnicas e regulatórias aplicáveis à construção, implantação, operação, manutenção, segurança e utilização de redes, instalações, equipamentos e infraestrutura empregados na prestação dos serviços;

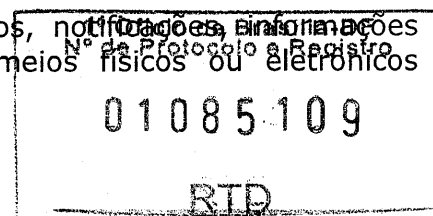
IX - manter, pelo prazo legal ou regulatório aplicável, os dados cadastrais, registros e demais informações cuja guarda seja exigida pela legislação ou pela regulamentação vigente;

X - manter histórico das demandas formalmente abertas pela CONTRATANTE, na forma e pelo prazo exigidos pela legislação ou pela regulamentação aplicável, assegurado o acesso quando cabível;

XI - observar, no âmbito da prestação dos serviços, o sigilo das comunicações e o tratamento adequado das informações e dos dados a que tiver acesso em razão deste CONTRATO, nos termos da legislação aplicável e sem prejuízo do disposto nas Cláusulas Décima Oitava e Décima Nona;

6.5 As matérias relativas à proteção de dados pessoais e à confidencialidade observarão, de forma específica, o disposto nas Cláusulas Décima Oitava e Décima Nona deste CONTRATO.

6.6 A CONTRATADA poderá disponibilizar comunicações, avisos, notificações, informações contratuais e operacionais à CONTRATANTE por quaisquer meios físicos ou eletrônicos



idôneos, inclusive por correspondência, correio eletrônico, área autenticada, portal de atendimento, sistema eletrônico, faturamento, mensagem eletrônica ou outro canal validamente indicado no processo de contratação, observado o disposto na legislação e na regulamentação aplicáveis.

6.7 Sempre que houver requisição de autoridade competente, ordem judicial ou outra hipótese legalmente autorizada de afastamento de sigilo, a CONTRATADA adotará as providências cabíveis nos estritos limites da obrigação legal ou regulatória que lhe for imposta.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO ATENDIMENTO, SUPORTE E REGISTRO DE CHAMADOS

7.1 A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE canais de atendimento aptos ao recebimento de solicitações, reclamações, pedidos de informação, comunicação de falhas, requerimentos de suporte técnico e demais demandas relacionadas à SOLUÇÃO CONTRATADA, na forma da regulamentação aplicável.

7.2 Os canais de atendimento, respectivos horários de funcionamento e demais informações operacionais pertinentes constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO, de materiais informativos da CONTRATADA ou de outros meios por ela disponibilizados à CONTRATANTE.

7.3 Toda solicitação regularmente formulada pela CONTRATANTE será registrada pela CONTRATADA, com a geração de protocolo ou identificador equivalente, que permitirá o acompanhamento da demanda, observado o procedimento aplicável a cada canal de atendimento.

7.4 A CONTRATANTE deverá fornecer, no momento da abertura do chamado, informações suficientes à adequada identificação da ocorrência, inclusive, quando cabível, dados do circuito, unidade atendida, pessoa de contato, descrição da falha e demais elementos necessários à triagem, ao diagnóstico e ao tratamento da demanda.

7.5 Sempre que necessário ao atendimento técnico, a CONTRATANTE assegurará à CONTRATADA, ou a terceiros por ela autorizados, acesso adequado, seguro e tempestivo às dependências, instalações, equipamentos, ao PTR e aos demais elementos vinculados à SOLUÇÃO CONTRATADA, ficando suspensos o atendimento ou os prazos operacionais aplicáveis enquanto perdurar eventual impedimento a ele imputável.

7.6 Os serviços, intervenções e atendimentos de natureza extraordinária, que não integrem o escopo ordinário da SOLUÇÃO CONTRATADA, poderão ser objeto de cobrança específica quando:

I – solicitados pela CONTRATANTE;

II – decorrerem de necessidade técnica, operacional ou estrutural imputável à CONTRATANTE; ou

III – exigirem mobilização extraordinária de equipe, materiais, equipamentos, terceiros ou recursos de rede não contemplados na contratação original.

Parágrafo único. Enquadram-se, exemplificativamente, no disposto no item anterior, sem limitação, os remanejamentos, reconfigurações, ampliações, mudanças de endereço, mudanças do ponto de entrega, ativações complementares, serviços fora da rotina ordinária de suporte, atendimentos em condições excepcionais e demais demandas supervenientes relacionadas à operação da CONTRATANTE.

7.7 Na hipótese do item anterior, os respectivos valores, condições de execução e prazos constarão de proposta técnico-comercial específica, a ser submetida à CONTRATANTE para aceite prévio.

1º Ofício de Brasília-DF
Nº de Protocolo e Registro

01085-109

RTD

7.8 Na hipótese de atendimento técnico, suporte em campo ou deslocamento improdutivo, assim entendido aquele frustrado por ausência de responsável, impossibilidade de acesso, inadequação da infraestrutura local, impedimento operacional, informação incorreta, reprovação técnica do ambiente, desistência no local ou qualquer outra causa imputável à CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá cobrar o respectivo atendimento, conforme o valor previamente ajustado ou os critérios de formação de preço contratualmente definidos.

7.9 Quando, na hipótese do item anterior, não houver valor previamente determinado, a cobrança observará critérios de formação de preço compatíveis com a natureza da demanda, podendo considerar, isolada ou conjuntamente, horas técnicas, mobilização de equipe, deslocamento, materiais, equipamentos, serviços de terceiros, utilização extraordinária de infraestrutura e demais custos diretamente relacionados à execução.

7.10 Não será devida qualquer cobrança nos termos desta Cláusula quando a ocorrência decorrer de falha, vício, defeito, mau funcionamento, erro de dimensionamento, inadequação técnica da solução originalmente contratada ou responsabilidade comprovadamente atribuível à CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS

8.1 Os equipamentos, dispositivos, elementos de rede ou recursos técnicos eventualmente disponibilizados pela CONTRATADA para viabilização dos serviços poderão ser fornecidos em comodato, locação, cessão de uso ou outra modalidade prevista na contratação, permanecendo, quando não adquiridos em caráter definitivo, de propriedade exclusiva da CONTRATADA ou de terceiro por ela indicado, quando aplicável.

8.2 O regime jurídico aplicável aos equipamentos disponibilizados, bem como a identificação dos bens efetivamente entregues à CONTRATANTE, constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando necessário, poderão ser detalhados em documento operacional próprio, inclusive comprovante de instalação, relação de equipamentos ou ordem de serviço, no qual poderão ser indicados, quando aplicável, marca, modelo, número de série, MAC address, componentes, acessórios e demais elementos necessários à sua individualização, sem prejuízo da prevalência dos DOCUMENTOS CONTRATUAIS.

8.3 Após a instalação ou disponibilização dos equipamentos, a CONTRATADA poderá encaminhar à CONTRATANTE, por correio eletrônico ou outro meio idôneo, o respectivo comprovante ou documento equivalente, para fins de registro, conferência e ciência. Eventual divergência objetivamente verificável deverá ser comunicada pela CONTRATANTE no prazo de até 7 (sete) dias corridos contados do envio.

8.4 A CONTRATANTE obriga-se a zelar pela guarda, conservação, integridade e uso adequado dos equipamentos que lhe forem disponibilizados, comprometendo-se a mantê-los em condições compatíveis com o uso regular e com as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA, respondendo por perda, extravio, furto, roubo, dano, inutilização, violação, adulteração ou qualquer outra forma de deterioração que exceda o desgaste natural decorrente do uso ordinário.

8.5 É vedado à CONTRATANTE, diretamente ou por intermédio de terceiros, sem prévia e expressa autorização da CONTRATADA:

I – intervir, manipular, alterar, remover, remanejar, abrir, adaptar ou reparar equipamentos, conexões, circuitos, terminações ou elementos de rede vinculados aos serviços;

II – permitir acesso técnico de pessoas não autorizadas aos equipamentos ou à infraestrutura associada à prestação;

III – acoplar, interligar, adaptar ou utilizar meios que possam comprometer a integridade, a segurança, a estabilidade ou a regular prestação dos serviços; e

1º Ofício de Brasília-DF
Nº de Protocolo e Registro

01085-109

RTD

IV - utilizar os equipamentos disponibilizados em finalidade diversa da prevista na contratação.

8.6 Encerrada a contratação, ou quando houver substituição, recolhimento, atualização tecnológica, necessidade técnica ou qualquer outra hipótese prevista neste CONTRATO ou na contratação aplicável, os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser restituídos ou colocados à sua disposição para retirada, observados os procedimentos operacionais por ela informados.

8.7 A retirada dos equipamentos poderá ser realizada pela CONTRATADA, mediante agendamento e acesso ao local, ou, quando por ela expressamente indicado, mediante entrega pela CONTRATANTE em local designado, hipótese em que este deverá observar as orientações de acondicionamento, prazo e conferência informadas.

8.8 O processamento do pedido de rescisão, quando cabível, não ficará condicionado à prévia retirada ou devolução dos equipamentos, permanecendo, contudo, exigíveis as obrigações da CONTRATANTE relativas à sua guarda, conservação e restituição até a efetiva devolução ou retirada.

8.9 Em caso de não devolução dos equipamentos disponibilizados, ou de devolução em condições inadequadas, a CONTRATADA poderá cobrar da CONTRATANTE o valor correspondente ao reparo ou à reposição do bem, de seus componentes, acessórios ou partes integrantes, com base em critério objetivo e passível de comprovação, observado o devido detalhamento do item cobrado e do motivo da cobrança.

8.10 Para os fins desta Cláusula, considera-se devolução em condições inadequadas aquela em que se verifiquem avaria, mau funcionamento por mau uso, ausência de componentes ou acessórios, violação, adulteração, descaracterização, alteração física ou estética relevante, ou qualquer outra ocorrência imputável à CONTRATANTE que impeça o funcionamento regular do equipamento ou implique perda, dano ou depreciação substancial além do desgaste natural decorrente do uso normal.

8.11 Não se incluem na hipótese de devolução inadequada os desgastes ordinários compatíveis com o uso regular do equipamento, desde que observadas as orientações de utilização, conservação e acondicionamento fornecidas pela CONTRATADA.

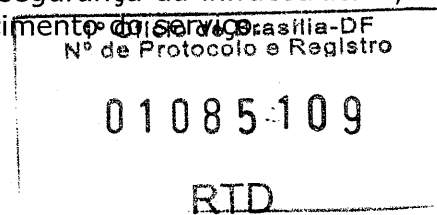
8.12 A ocorrência de dano, perda, extravio, não devolução, violação ou intervenção não autorizada em equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA autoriza a adoção das medidas contratuais e legais cabíveis para recomposição do bem, ressarcimento do prejuízo e proteção de seus direitos.

CLÁUSULA NONA - DA MANUTENÇÃO, DAS INTERVENÇÕES TÉCNICAS E DAS JANELAS DE SERVIÇO

9.1 A CONTRATADA realizará, por si ou por terceiros por ela autorizados, as atividades de manutenção preventiva, corretiva, emergencial, de atualização, adequação ou reconfiguração técnica necessárias à adequada prestação dos serviços e à integridade de sua rede.

9.2 As intervenções técnicas programadas que possam acarretar impacto na fruição do serviço serão, sempre que possível e tecnicamente recomendável, comunicadas previamente à CONTRATANTE, com antecedência razoável, por meio idôneo, especialmente quando envolverem paralisação, degradação temporária, remanejamento, testes, substituição de equipamentos ou ajustes de rota.

9.3 As manutenções emergenciais poderão ser realizadas independentemente de aviso prévio quando indispensáveis à preservação da estabilidade da rede, à segurança da infraestrutura, à mitigação de incidentes, à prevenção de danos ou ao restabelecimento do serviço.



9.4 A CONTRATANTE reconhece que a execução de manutenções, testes, atualizações, substituições de equipamentos, reconfigurações ou demais procedimentos técnicos necessários, justificados e compatíveis com a operação, a segurança, a continuidade ou a evolução da rede não caracteriza, por si só, descumprimento contratual da CONTRATADA, desde que observados, quando aplicáveis, os critérios contratuais e regulatórios pertinentes.

9.5 Sempre que a execução de atividade técnica depender de providência a cargo da CONTRATANTE, inclusive liberação de acesso, disponibilização de responsável local, adequação de infraestrutura, desligamento programado de ambiente, autorização interna ou suporte de sua equipe técnica, eventual prazo operacional ficará suspenso ou não será computado enquanto perdurar a pendência.

9.6 As condições específicas relativas a prazo de atendimento, prazo de reparo, severidade de incidentes, escalonamento, horário de cobertura, exclusões, janelas de manutenção e demais critérios operacionais, quando contratadas, constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando necessário em razão da complexidade da solução contratada, de anexo técnico a ele vinculado.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

10.1 Quando expressamente previsto na contratação, a CONTRATADA observará os níveis de serviço (SLA) aplicáveis ao serviço contratado, na extensão, forma de apuração, métricas, exclusões e critérios definidos no TERMO DE CONTRATAÇÃO e, quando tecnicamente necessário, em anexo técnico a ele vinculado.

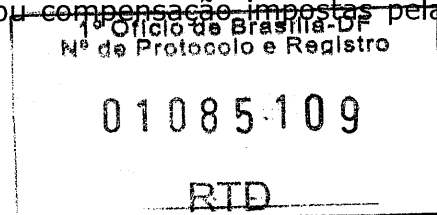
10.2 O SLA, quando contratado, poderá contemplar, dentre outros elementos, disponibilidade mensal, prazo de atendimento, prazo de reparo, critérios de classificação de incidentes, forma de apuração, base de cálculo, períodos não computáveis, hipóteses de exclusão, condições de elegibilidade e forma de compensação.

10.3 Salvo disposição específica em contrário, os indicadores de SLA serão aferidos de acordo com os registros técnicos da CONTRATADA, sem prejuízo da análise de elementos adicionais idôneos eventualmente apresentados pela CONTRATANTE, inclusive para verificação de erro material comprovado.

10.4 Não serão computados para fins de apuração do SLA os períodos de indisponibilidade, degradação ou limitação do serviço decorrentes de fatos atribuíveis à CONTRATANTE, à sua rede interna, ao seu ambiente técnico, a terceiros por ele contratados ou a infraestruturas, sistemas, aplicações, meios e serviços que extrapolem o escopo da SOLUÇÃO CONTRATADA, bem como aqueles resultantes de caso fortuito, força maior, atos de autoridade pública, fatos de terceiros, falhas de energia, interrupções em infraestruturas externas ou outras ocorrências alheias ao controle razoável da CONTRATADA.

10.5 Verificado descumprimento de nível de serviço expressamente contratado e imputável exclusivamente à CONTRATADA, eventual compensação à CONTRATANTE ocorrerá na forma prevista na contratação, mediante crédito, abatimento ou outro critério objetivo previamente estabelecido, observadas as regras de apuração, contestação e elegibilidade previstas nos documentos contratuais aplicáveis.

10.6 Para a apuração de créditos contratuais relacionados ao SLA, especialmente daqueles vinculados a prazo de atendimento e prazo de reparo, será necessário o prévio registro do chamado pela CONTRATANTE nos canais disponibilizados pela CONTRATADA, hipótese em que a data e o horário da abertura do chamado constituirão o marco inicial para a contagem dos prazos aplicáveis e para a verificação da elegibilidade do evento. O disposto neste item não afasta a aplicação das regras de ressarcimento, abatimento ou compensação impostas pela legislação ou regulamentação aplicável, quando cabíveis.



10.7 A eventual concessão de crédito por descumprimento de SLA possui natureza compensatória específica e será processada nos estritos termos da contratação, sem prejuízo dos direitos irrenunciáveis previstos em lei e na regulamentação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS VALORES, DO FATURAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 Em contrapartida à disponibilização da SOLUÇÃO CONTRATADA, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores e as demais condições econômicas expressamente previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, o qual consolidará, quando aplicável, as condições comerciais expressamente incorporadas da PROPOSTA COMERCIAL.

11.2 A cobrança da SOLUÇÃO CONTRATADA será realizada na forma pós-paga, correspondendo o período faturado, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do SERVIÇO, devendo a CONTRATADA emitir, sem ônus, o respectivo documento de cobrança e disponibilizá-lo à CONTRATANTE, em meio eletrônico, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, sem prejuízo de outra forma prevista na contratação.

11.3 Poderão compor a cobrança, desde que previstos no TERMO DE CONTRATAÇÃO, a mensalidade da SOLUÇÃO CONTRATADA, valores de instalação, ativação ou implantação, quando cabíveis, bem como equipamentos, locações, licenças, facilidades, serviços técnicos adicionais, serviços avulsos, tributos, encargos e demais valores legal ou contratualmente imputáveis à CONTRATANTE.

11.4 O não recebimento do documento de cobrança não exime a CONTRATANTE do dever de pagamento, devendo este, em tempo hábil, solicitar a segunda via ou utilizar os canais disponibilizados pela CONTRATADA para obtenção do documento necessário à quitação, sendo vedada a cobrança por sua emissão.

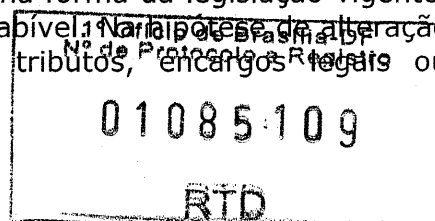
11.5 A cobrança da SOLUÇÃO CONTRATADA terá início com a sua efetiva ativação, ainda que a data inicialmente estimada no TERMO DE CONTRATAÇÃO venha a ser antecipada ou postergada em razão das condições técnicas e operacionais aplicáveis. Caso a ativação ocorra no curso do ciclo de faturamento, a primeira cobrança poderá ser realizada de forma proporcional, aplicando-se a mesma lógica, quando cabível, ao faturamento residual por ocasião do encerramento da contratação.

11.6 Eventual contestação de cobrança pela CONTRATANTE deverá ser formulada de maneira específica, individualizando os valores, itens e fundamentos da divergência, por meio dos canais de atendimento da CONTRATADA, não afastando a exigibilidade dos valores incontroversos nem autorizando a retenção integral do pagamento. Eventual procedência da contestação ensejará os ajustes cabíveis, na forma da legislação e da regulamentação aplicáveis.

11.7 Eventual valor cobrado indevidamente e efetivamente pago pela CONTRATANTE será objeto de regularização pela CONTRATADA, preferencialmente por meio de abatimento em cobrança subsequente, observadas, quando aplicáveis, a legislação e a regulamentação vigentes. A retificação, cancelamento ou reemissão de cobrança antes de sua quitação não configura, por si só, pagamento indevido sujeito à restituição.

11.8 Os valores contratados poderão ser reajustados a cada período de 12 (doze) meses, contado da data de início da cobrança ou de outro marco expressamente previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO, com base na variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, apurado pelo IBGE, ou, na hipótese de sua extinção, vedação ou inaplicabilidade, por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou melhor reflita sua função econômica.

11.9 Os tributos incidentes sobre os serviços serão cobrados na forma da legislação vigente, podendo ser destacados no documento de cobrança, quando cabível. Na hipótese de alteração da carga tributária, criação, extinção ou modificação de tributos, encargos legais ou



obrigações regulatórias que impactem diretamente os custos da prestação, os valores contratados poderão ser revistos na estrita medida desse impacto, de modo a preservar o equilíbrio econômico-financeiro da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS CONSEQUÊNCIAS DO ATRASO E DA FALTA DE PAGAMENTO

12.1 O atraso no pagamento de qualquer valor devido pela CONTRATANTE sujeitará o débito à incidência de multa moratória de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, e demais acréscimos legalmente cabíveis, sem prejuízo das medidas de cobrança admitidas na legislação aplicável.

12.2 A CONTRATADA poderá suspender a prestação dos serviços após o decurso de 15 (quinze) dias da notificação da CONTRATANTE acerca da existência de débito vencido, observadas as regras da regulamentação setorial aplicável.

12.3 Durante o período de suspensão, não será cobrado valor relativo à utilização do serviço suspenso, sem prejuízo da exigibilidade dos valores já vencidos, dos encargos moratórios e das demais obrigações contratuais constituídas até então.

12.4 Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, poderá a CONTRATADA rescindir o CONTRATO, mediante prévia notificação à CONTRATANTE, sem prejuízo da cobrança dos valores pendentes e, quando cabível, das obrigações decorrentes de eventual prazo de permanência.

12.5 Efetuado o pagamento do débito antes da rescisão, a CONTRATADA restabelecerá a prestação do serviço em até 1 (um) dia, contado da ciência do pagamento.

12.6 Rescindido o CONTRATO por falta de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, no prazo de até 7 (sete) dias, o respectivo comprovante de rescisão, podendo adotar as medidas extrajudiciais ou judiciais cabíveis para a cobrança do débito, inclusive, quando admitido em lei, o registro nos órgãos de proteção ao crédito, observada a prévia notificação legalmente exigida.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DA CONTRATANTE

13.1 A CONTRATANTE, desde que adimplente, poderá requerer à CONTRATADA a suspensão temporária da prestação do serviço, sem ônus, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, devendo a suspensão e o restabelecimento ser efetivados em até 1 (um) dia, contado da respectiva solicitação.

13.2 O restabelecimento do serviço ocorrerá por solicitação da CONTRATANTE ou, esgotado o prazo de suspensão requerido, automaticamente, com a retomada da prestação no mesmo endereço de instalação e nas mesmas condições da contratação anteriormente vigentes, inclusive, quando cabível, quanto à correspondente condição comercial então aplicável, observado, em qualquer hipótese, o prazo máximo de 1 (um) dia para efetivação.

13.3 Caso a contratação esteja sujeita a PRAZO DE PERMANÊNCIA, sua fluência ficará suspensa durante o período de suspensão temporária solicitado pela CONTRATANTE, retomando-se a contagem a partir da reativação do serviço, sem que tal período seja computado para fins de cumprimento da permanência ajustada.

01085109
RTD

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA

14.1 A contratação poderá prever PRAZO DE PERMANÊNCIA, durante o qual a CONTRATANTE se compromete a permanecer vinculada à SOLUÇÃO CONTRATADA, em contrapartida a benefício concedido pela CONTRATADA, na forma da regulamentação aplicável e das condições previstas no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.2 Quando aplicável, o PRAZO DE PERMANÊNCIA, a descrição do benefício concedido, o respectivo valor econômico e a multa aplicável em caso de rescisão antecipada deverão constar de forma clara e objetiva no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.3 Sendo a CONTRATANTE pessoa jurídica, o PRAZO DE PERMANÊNCIA poderá ser superior a 12 (doze) meses, desde que livremente pactuado entre as Partes e observado que não exceda o prazo de vigência da respectiva contratação ou do benefício que lhe der causa, conforme previsto no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

14.4 É vedada a renovação automática do PRAZO DE PERMANÊNCIA, salvo se houver consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE, manifestado no momento da contratação ou posteriormente, por meio idôneo.

14.5 Na hipótese de rescisão do contrato ou da SOLUÇÃO CONTRATADA antes do término do PRAZO DE PERMANÊNCIA, a CONTRATADA poderá exigir multa rescisória, calculada de forma proporcional ao período remanescente, observado que seu valor não poderá exceder o valor do benefício concedido à CONTRATANTE.

14.6 A multa de que trata a presente Cláusula não será exigível:

I – em caso de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da CONTRATADA, observada a regulamentação aplicável; ou

II – nas demais hipóteses de exclusão de cobrança previstas na regulamentação vigente.

14.7 Nas hipóteses em que não seja cabível a cobrança de multa por rescisão antecipada, permanecerão exigíveis apenas as obrigações financeiras regularmente assumidas pela CONTRATANTE e desvinculadas do PRAZO DE PERMANÊNCIA, inclusive, quando aplicável, aquelas relativas à aquisição, locação ou contratação autônoma de equipamentos, acessórios ou serviços adicionais.

14.8 Sempre que aplicável e observada a modelagem comercial da CONTRATADA, poderá ser disponibilizada à CONTRATANTE alternativa contratual sem PRAZO DE PERMANÊNCIA, em condições próprias, a ser formalizada no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO.

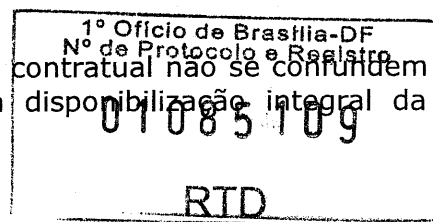
14.9 Caso a CONTRATANTE esteja vinculada a PRAZO DE PERMANÊNCIA, tal prazo ficará suspenso durante o período de suspensão temporária do serviço regularmente requerida pela CONTRATANTE, não sendo esse intervalo computado para fins de seu cumprimento.

14.10 Eventual alteração de plano, reconfiguração da SOLUÇÃO CONTRATADA, renovação comercial ou concessão superveniente de benefício somente implicará novo PRAZO DE PERMANÊNCIA ou revisão do prazo em curso quando houver prévia e expressa concordância da CONTRATANTE, com a correspondente formalização das novas condições no TERMO DE CONTRATAÇÃO ou em ADITIVO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA

15.1 O presente CONTRATO entra em vigor na data de assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO e vigorará por prazo indeterminado, enquanto subsistirem direitos e obrigações dele decorrentes.

15.2 A formalização da contratação e a constituição do vínculo contratual não se confundem com o início da prestação efetiva do SERVIÇO nem com a disponibilização integral da



SOLUÇÃO CONTRATADA, que ocorrerão na forma prevista neste CONTRATO e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

15.3 A vigência do presente CONTRATO não se confunde com eventual PRAZO DE PERMANÊNCIA, o qual, quando aplicável, terá natureza acessória, estará vinculado à concessão de benefício à CONTRATANTE e será disciplinado em cláusula própria.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO E DO ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

16.1 O presente CONTRATO poderá ser rescindido ou extinto, conforme o caso, nas hipóteses previstas neste instrumento, na regulamentação aplicável e na legislação vigente.

16.2 A CONTRATANTE poderá solicitar a rescisão da contratação, sem necessidade de motivação, a qualquer tempo, por qualquer dos canais de atendimento disponibilizados para a gestão da contratação. Recebido o pedido, o encerramento observará aviso prévio de 30 (trinta) dias para fins de eficácia contratual, econômica e operacional, salvo se outro prazo mais benéfico à CONTRATANTE for exigido pela legislação ou pela regulamentação aplicável.

16.3 O pedido de rescisão formulado pela CONTRATANTE independe da inexistência de débitos, não ficando o seu processamento condicionado à quitação prévia de valores pendentes, sem prejuízo da exigibilidade:

I – dos valores vencidos e não pagos;

II – dos valores proporcionais relativos à SOLUÇÃO CONTRATADA disponibilizada até a data de efetivo encerramento;

III – dos encargos decorrentes de eventual PRAZO DE PERMANÊNCIA; e

IV – das obrigações relativas a equipamentos, serviços adicionais, visitas técnicas, reparações, ressarcimentos e demais valores contratualmente devidos.

16.4 Recebido o pedido de rescisão, a CONTRATADA poderá informar à CONTRATANTE os efeitos contratuais e econômicos do encerramento, inclusive quanto a valores pendentes, cobranças proporcionais, penalidade por descumprimento de PRAZO DE PERMANÊNCIA, providências relacionadas a equipamentos e demais consequências aplicáveis ao caso.

16.5 Recebido o pedido de rescisão, a CONTRATADA adotará as providências necessárias ao encerramento da contratação, que produzirá efeitos contratuais ao término do prazo de aviso prévio previsto no item 16.2, sem prejuízo de que a desativação técnica do SERVIÇO, a retirada de equipamentos e a adoção de providências operacionais correlatas observem o prazo razoavelmente necessário à sua execução.

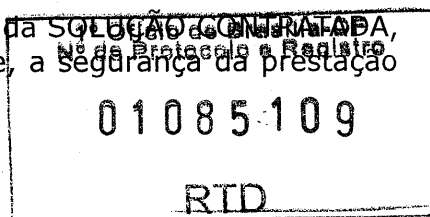
16.6 O processamento do pedido de rescisão não ficará condicionado à prévia retirada, devolução ou regularização de equipamentos, permanecendo exigíveis, após o encerramento da contratação, as obrigações da CONTRATANTE relativas à guarda, restituição, integridade, devolução e eventual ressarcimento, na forma deste CONTRATO e do TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.7 A CONTRATADA poderá rescindir o CONTRATO, mediante comunicação formal à CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses:

I – inadimplemento de obrigação contratual, legal ou regulatória imputável à CONTRATANTE, não sanado no prazo aplicável;

II – utilização do SERVIÇO ou da SOLUÇÃO CONTRATADA em desacordo com a legislação, a regulamentação aplicável, este CONTRATO, o TERMO DE CONTRATAÇÃO ou os ADITIVOS eventualmente celebrados;

III – uso indevido, fraudulento, abusivo ou ilícito do SERVIÇO ou da SOLUÇÃO CONTRATADA, inclusive quando apto a prejudicar terceiros, comprometer a rede, a segurança da prestação ou a própria CONTRATADA;



IV – cessão, compartilhamento, revenda, sublicenciamento, exploração ou disponibilização do SERVIÇO ou da SOLUÇÃO CONTRATADA a terceiros em desacordo com a contratação;

V – embaraço, impedimento ou recusa injustificada da CONTRATANTE quanto ao acesso necessário para instalação, ativação, manutenção, reparo, vistoria, substituição, retirada de equipamentos ou execução de providências técnicas indispensáveis à prestação; e

VI – superveniência de fato imputável à CONTRATANTE que inviabilize, de modo relevante, a continuidade regular da prestação.

16.8 O CONTRATO também poderá ser encerrado, sem ônus indenizatório adicional para qualquer das Partes, ressalvados os valores já vencidos e as obrigações já constituídas, nas hipóteses de impossibilidade superveniente de manutenção da prestação do SERVIÇO ou da SOLUÇÃO CONTRATADA decorrente de:

I – determinação legal, regulatória, administrativa ou judicial;

II – ato ou exigência de autoridade competente;

III – suspensão, restrição ou perda de autorização, licença, direito de uso ou condição jurídica indispensável à prestação do SERVIÇO;

IV – caso fortuito, força maior ou fato de terceiro que inviabilize, de forma relevante ou duradoura, a continuidade da prestação; ou

V – inviabilidade técnica superveniente não imputável à CONTRATADA.

16.9 A rescisão ou extinção do CONTRATO, por qualquer motivo, não exonerará a CONTRATANTE do cumprimento das obrigações de pagamento já constituídas, nem afastará a exigibilidade dos valores devidos até a data de efetivo encerramento da contratação, inclusive encargos moratórios, penalidades aplicáveis, ressarcimento de equipamentos e demais verbas previstas neste instrumento e no TERMO DE CONTRATAÇÃO.

16.10 A eventual incidência de penalidade por descumprimento de PRAZO DE PERMANÊNCIA observará exclusivamente a disciplina prevista na cláusula própria, no TERMO DE CONTRATAÇÃO e nos ADITIVOS eventualmente celebrados, não se confundindo com a faculdade de rescisão prevista nesta Cláusula.

16.11 A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE protocolo, registro eletrônico ou outro meio idôneo de comprovação do pedido de rescisão ou da comunicação de encerramento, conforme o caso.

16.12 O encerramento da contratação não prejudicará a eficácia das disposições que, por sua natureza, devam subsistir após a extinção do vínculo, inclusive aquelas relativas a valores pendentes, obrigações pós-contratuais, equipamentos, confidencialidade, proteção de dados, solução de controvérsias e demais matérias que, nos termos deste instrumento e do TERMO DE CONTRATAÇÃO, sejam aplicáveis após o término da relação contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 As Partes comprometem-se a observar, no que lhes couber, a legislação aplicável sobre proteção de dados pessoais, inclusive a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando as medidas necessárias para assegurar tratamento lícito, adequado e compatível com as finalidades relacionadas à contratação e à execução deste CONTRATO.

17.2 Para os fins deste CONTRATO, a CONTRATADA poderá realizar o tratamento de dados pessoais de representantes, administradores, procuradores, prepostos, empregados, contatos técnicos, financeiros ou comerciais da CONTRATANTE, bem como de outros dados pessoais estritamente necessários à formalização, execução, gestão, suporte, faturamento, cobrança,

1º Ofício de Brasília-DF
Nº de Protocolo e Registro

01085109

RTD

atendimento, ativação, manutenção, suspensão, encerramento da contratação e ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou contratuais.

17.3 O tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA será realizado nos limites das bases legais aplicáveis, especialmente para a execução deste CONTRATO, o cumprimento de obrigação legal ou regulatória, o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, e, quando cabível, para a tutela de interesses legítimos relacionados à prestação dos serviços e à segurança da operação.

17.4 A CONTRATADA poderá compartilhar dados pessoais com terceiros que atuem, de forma direta ou indireta, na viabilização, operação, suporte, gestão, cobrança, auditoria, hospedagem, processamento, armazenamento, atendimento, integração sistêmica ou demais atividades necessárias à execução deste CONTRATO, bem como com autoridades públicas, órgãos reguladores, entidades de proteção ao crédito e demais terceiros, quando o compartilhamento decorrer de obrigação legal, regulatória, ordem competente ou exercício regular de direitos.

17.5 A CONTRATADA adotará medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoavelmente adequadas à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito deste CONTRATO, observada a natureza das informações, o contexto do tratamento e os riscos envolvidos, sem que isso implique garantia absoluta contra eventos indevidos, ilícitos ou decorrentes de fatores alheios ao seu controle razoável.

17.6 Os dados pessoais tratados em razão deste CONTRATO poderão ser armazenados pelo prazo necessário ao atendimento das finalidades que justificaram sua coleta, à execução da relação contratual, ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais ou setoriais, bem como à preservação de direitos da CONTRATADA, inclusive para fins de prova, auditoria, prevenção a fraudes e exercício regular de direitos.

17.7 Os direitos dos titulares de dados pessoais serão observados na forma da legislação aplicável, podendo ser exercidos pelos meios disponibilizados pela CONTRATADA em seus canais de atendimento ou em sua política de privacidade, quando existente.

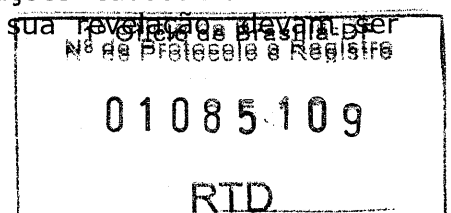
17.8 Na hipótese de incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados no contexto deste CONTRATO, a CONTRATADA adotará as medidas que lhe couberem, nos termos da legislação aplicável e conforme a natureza e a relevância do evento, inclusive, quando legalmente exigido, as comunicações pertinentes às autoridades competentes e aos titulares afetados.

17.9 Sempre que a CONTRATANTE fornecer à CONTRATADA dados pessoais de terceiros relacionados à contratação ou à execução deste CONTRATO, declara fazê-lo em conformidade com a legislação aplicável, responsabilizando-se, quando cabível, pela legitimidade do compartilhamento e pela adequada ciência dos respectivos titulares.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE

18.1 As Partes obrigam-se a tratar como confidenciais todas as informações técnicas, operacionais, comerciais, estratégicas, financeiras, institucionais ou de qualquer outra natureza não pública a que venham a ter acesso ou conhecimento em razão da contratação, da execução ou das tratativas relacionadas a este CONTRATO, independentemente do meio em que sejam reveladas, armazenadas, transmitidas ou disponibilizadas.

18.2 Consideram-se abrangidas pelo dever de confidencialidade, entre outras, as informações relativas à infraestrutura, topologia, arquitetura, endereçamento, credenciais, parâmetros técnicos, projetos, documentos, relatórios, propostas, condições comerciais, dados de tráfego, rotinas operacionais, procedimentos internos, informações cadastrais e demais elementos que, por sua natureza ou pelas circunstâncias de sua revelação, devam ser razoavelmente considerados sigilosos.



18.3 As informações confidenciais deverão ser utilizadas exclusivamente para as finalidades relacionadas à contratação, à execução, à fiscalização, ao suporte, à administração ou ao encerramento da relação contratual, sendo vedada sua divulgação, reprodução, cessão, compartilhamento ou utilização para finalidade diversa, sem a prévia e expressa anuência da Parte reveladora, ressalvadas as hipóteses previstas neste CONTRATO ou na legislação aplicável.

18.4 O dever de confidencialidade não se aplica às informações que:

I – já eram comprovadamente de conhecimento legítimo da Parte receptora antes de seu recebimento, sem violação de dever de sigilo;

II – se tornem públicas sem descumprimento de obrigação contratual ou legal imputável à Parte receptora;

III – tenham sido legitimamente obtidas de terceiro que não esteja sujeito a obrigação de confidencialidade;

IV – devam ser reveladas em cumprimento de obrigação legal, regulatória, ordem judicial, arbitral ou determinação de autoridade competente, hipótese em que, sempre que juridicamente possível, a Parte receptora deverá comunicar previamente a Parte reveladora; ou

V – sejam desenvolvidas de forma autônoma pela Parte receptora, desde que sem utilização ou referência às informações confidenciais recebidas.

18.5 As Partes deverão adotar as medidas razoavelmente adequadas para resguardar a confidencialidade das informações protegidas por esta cláusula, restringindo seu acesso a administradores, empregados, prepostos, consultores, parceiros ou terceiros que necessitem conhecê-las para fins legítimos vinculados a este CONTRATO, desde que sujeitos a deveres de sigilo compatíveis com o ora previsto.

18.6 O dever de confidencialidade subsistirá durante toda a vigência deste CONTRATO e permanecerá em vigor pelo prazo de 5 (cinco) anos contados de seu término, por qualquer motivo, sem prejuízo da observância de prazo superior quando exigido pela legislação aplicável, por obrigação regulatória ou pela natureza da informação protegida.

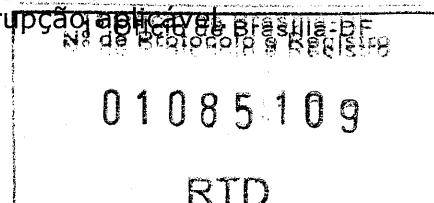
18.7 Mediante solicitação da Parte reveladora ou por ocasião do encerramento da relação contratual, a Parte receptora deverá cessar o uso das informações confidenciais e, conforme o caso, devolvê-las ou eliminá-las, ressalvadas as hipóteses de guarda necessária ao cumprimento de obrigação legal, regulatória, fiscal, probatória ou ao exercício regular de direitos.

18.8 O descumprimento desta cláusula sujeitará a Parte infratora à responsabilização pelas perdas e danos comprovadamente causados, sem prejuízo da adoção das medidas judiciais, extrajudiciais ou administrativas cabíveis para cessação da infração e proteção das informações confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA INTEGRIDADE E ANTICORRUPÇÃO

19.1 As Partes declaram que, na celebração e na execução deste CONTRATO, observarão a legislação aplicável em matéria de integridade, ética empresarial e prevenção à corrupção, incluindo, no que couber, a Lei nº 12.846/2013 e demais normas correlatas.

19.2 As Partes comprometem-se a não prometer, oferecer, dar, solicitar, autorizar, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, por si ou por intermédio de administradores, empregados, prepostos, representantes, parceiros ou terceiros sob sua responsabilidade, qualquer vantagem indevida, benefício ilícito ou pagamento impróprio a agente público ou a terceiro a ele relacionado, nem a praticar ato que viole a legislação anticorrupção aplicável.



19.3 A violação comprovada do disposto nesta cláusula constituirá infração contratual relevante e poderá ensejar a rescisão motivada deste CONTRATO pela Parte inocente, sem prejuízo da apuração das perdas e danos cabíveis e da adoção das demais medidas legalmente admitidas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 A presente contratação será regida e interpretada de acordo com os seguintes DOCUMENTOS CONTRATUAIS: (i) este CONTRATO; (ii) o TERMO DE CONTRATAÇÃO; e (iii) os ADITIVOS formalmente celebrados entre as Partes.

20.2 Em caso de divergência entre os DOCUMENTOS CONTRATUAIS, prevalecerão:

I – os ADITIVOS, no que alterarem expressamente;

II – o TERMO DE CONTRATAÇÃO, quanto à individualização da SOLUÇÃO CONTRATADA e às condições especificamente pactuadas entre as Partes; e

III – este CONTRATO, quanto às disposições gerais, jurídicas, operacionais e institucionais da relação.

20.3 A PROPOSTA COMERCIAL eventualmente aceita pela CONTRATANTE constituirá documento antecedente da contratação e poderá servir de base para a individualização da SOLUÇÃO CONTRATADA no TERMO DE CONTRATAÇÃO, não prevalecendo sobre os DOCUMENTOS CONTRATUAIS e somente produzindo efeitos naquilo que tiver sido expressamente incorporada ao TERMO DE CONTRATAÇÃO ou a ADITIVO.

20.4 A eventual tolerância de uma Parte quanto ao descumprimento de qualquer obrigação prevista neste CONTRATO não importará em novação, renúncia, alteração tácita ou precedente, permanecendo íntegros e exigíveis, a qualquer tempo, os direitos e faculdades nele previstos.

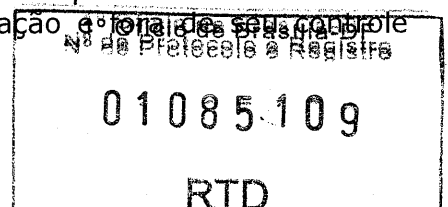
20.5 A nulidade, invalidade ou inexecutabilidade de qualquer disposição deste CONTRATO não afetará as demais, que permanecerão válidas e eficazes, obrigando-se as Partes, se necessário, a substituí-la por disposição que preserve, na maior medida juridicamente possível, a finalidade originalmente pretendida.

20.6 A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo de dados, informações, comunicações ou materiais trafegados por meio do serviço, nem por sua utilização indevida, ilícita ou em desconformidade com a legislação, a regulamentação aplicável ou este CONTRATO, respondendo a CONTRATANTE, com exclusividade, por atos praticados em seu ambiente, por seus usuários, representantes, prepostos ou terceiros a ele vinculados.

20.7 Ressalvadas as hipóteses de responsabilidade que não possam ser validamente afastadas, a CONTRATADA não responderá, em nenhuma hipótese, por lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade, danos indiretos, reflexos, incidentais, especiais ou consequenciais, danos reputacionais, perda de fundo de comércio, perda de contratos, perda de dados não imputável diretamente à CONTRATADA, paralisação de operações, nem por quaisquer prejuízos, penalidades, indenizações ou obrigações assumidas pela CONTRATANTE perante terceiros, ainda que decorrentes, direta ou indiretamente, de falha, interrupção, oscilação, indisponibilidade, degradação ou limitação do serviço.

20.8 Eventual responsabilidade da CONTRATADA, quando configurada, será apurada de acordo com o escopo da SOLUÇÃO CONTRATADA, com os DOCUMENTOS CONTRATUAIS e com a regulamentação aplicável, ressalvadas as hipóteses que, por sua natureza, não possam ser excluídas ou limitadas por lei.

20.9 Nenhuma das Partes será considerada inadimplente por descumprimento decorrente de caso fortuito, força maior ou fato de terceiro alheio à sua atuação e



razoável, devendo a Parte afetada comunicar a ocorrência à outra Parte tão logo seja razoavelmente possível.

20.10 O presente CONTRATO, juntamente com o TERMO DE CONTRATAÇÃO e os demais documentos contratuais a ele vinculados, constituem títulos executivos extrajudiciais, cobráveis por meio de processo de execução nos termos do Código de Processo Civil.

20.11 O TERMO DE CONTRATAÇÃO e os demais documentos e evidências vinculados à contratação poderão ser firmados e/ou formalizados por assinatura eletrônica ou digital, inclusive com fundamento no art. 10, § 2º, da MP nº 2.200-2/2001, sendo consideradas válidas, vinculantes e executáveis as assinaturas e aceites eletrônicos que permitam a identificação do signatário e a verificação da integridade do documento, por meios técnicos idôneos e auditáveis.

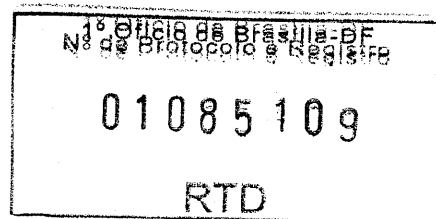
20.12 As comunicações e notificações relacionadas a este CONTRATO serão consideradas válidas quando encaminhadas aos contatos e canais informados pela CONTRATANTE nos DOCUMENTOS CONTRATUAIS ou posteriormente atualizados. Este CONTRATO, o TERMO DE CONTRATAÇÃO, os ADITIVOS e demais instrumentos formalmente vinculados à contratação poderão ser formalizados por meio físico ou eletrônico, inclusive mediante assinatura eletrônica, digital ou aceite eletrônico, produzindo todos os efeitos jurídicos aplicáveis.

20.13 Para a devida publicidade deste CONTRATO, o mesmo está registrado no Cartório do 1º Ofício de Registro Civil, Pessoas Jurídicas, Títulos e Documentos de Brasília - Cartório Marcelo Ribas, Distrito Federal, e encontra-se disponível no endereço eletrônico www.wixx.com.br.

20.14 Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste TERMO e do CONTRATO a ele vinculado.

Brasília, 4 de Maio de 2026

Documento assinado digitalmente
gov.br DIOGO BLATT CARVALHO
Data: 04/05/2026 16:34:34-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



Global X Conectividade Ltda.

Cartório Marcelo Ribas
1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL, CASAMENTOS, PESSOAS JURÍDICAS, TÍTULOS E DOCUMENTOS
SCS Qd. 08 Bl. B-60 Sala 140-E Venâncio Shopping - Asa Sul - Brasília-DF CEP: 70333-900
Site: www.cartoriomarceloribas.com.br Email: cartorio@tribas-ef@terra.com.br Tel.: (61) 3224-4026

Documento Protocolado, Registrado e Digitalizado sob o número 01085109.
Em 13/05/2026 Dou fé.

Titular: Marcelo Caetano Ribas
Francineide Gomes de Jesus
Selo: TJDFT20260210039524DMJW
para consultar www.tjdft.jus.br

Emol.: R\$365,11



CARTÓRIO DO 1º OFÍCIO DE
REGISTRO CIVIL
Francineide Gomes de Jesus
Escriv. Subst.
Brasília DF