

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE
EXPLORAÇÃO INDUSTRIAL DE LINHA DEDICADA –
EILD ENTRE A OPÇÃONET E
(CONTRATANTE).**

OPÇÃONET, com sede na Av. Tucunduva 808, Centro, na cidade de Nova Santa Rosa – PR, CEP: 85.930-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.236.051/0001-30, detentora de autorização para prestar serviço telefônico fixo comutado (STFC), doravante denominada “OPÇÃONET”, representada na forma de seu contrato social, e a

(razão social da CONTRATANTE), autorizada do Serviço (especificar a outorga), com sede na cidade de xxxxx, Estado xxxxxxxx, na Rua xxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada na forma do seu (Estatuto/Contrato) Social, doravante denominada **CONTRATANTE**,

Considerando as determinações da Resolução Nº 590 de 27 de Maio de 2012, que aprova o Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada,

Resolvem as “Partes” coletivamente, e individualmente a “Parte” firmar o presente Contrato de Prestação do Serviço de Exploração Industrial de Linha Dedicada – EILD (“Contrato”), de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. CLAUSULA PRIMEIRA - OBJETO

Constitui objeto do presente Contrato o provimento de Linha Dedicada digital sob a modalidade de Exploração Industrial (EILD), pela OPÇÃONET à CONTRATANTE, em conformidade com as disposições previstas no Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada e demais disposições regulamentares.

2. CLAUSULA SEGUNDA - DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Integram o presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes anexos:

Anexo I - Modelo de Solicitação de Prestação de Serviço

Anexo II - Procedimentos Operacionais

Anexo III - Relação de Linhas Dedicadas Instaladas

Anexo IV - Lista de Contatos

Anexo V - Tabela de Preços de EILD

- 2.2. O conteúdo e a forma dos Anexos serão mantidos atualizados, por acordo entre as Partes, através de aditivo contratual, observando o disposto neste Contrato.
- 2.3. Em caso de divergência entre os documentos aplicáveis, prevalecerão os mais recentes sobre os mais antigos, ressalvados os casos de precedência expressamente estabelecidos neste Contrato.

3. CLAUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA OPÇÃO NET E DA CONTRATANTE

3.1. Obrigações comuns das Partes

- 3.1.1. A Parte que comprovadamente causar danos às instalações da outra Parte, especialmente nas fases de pré-instalação e operação de desativação dos equipamentos, será responsável pelo ressarcimento desses danos, limitado ao valor necessário à restauração e/ou troca do equipamento danificado por outro nas mesmas condições e características do equipamento que fora danificado.
- 3.1.2. Manter ou controlar, durante o tempo de vigência deste Contrato, toda e qualquer concessão, licença ou autorização, legais ou de terceiros, necessários à operação e manutenção do objeto deste Contrato.
- 3.1.3. Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma o equipamento de propriedade da outra Parte, por si ou por terceiros, a menos que haja anuência prévia e expressa da proprietária dos meios.
- 3.1.4. Assegurar a integridade dos equipamentos da outra Parte que se encontrem em suas dependências.
- 3.1.5. Manter o cadastro de Lista de Contatos e Recorrências, constante do Anexo IV, atualizado de forma a agilizar todo e qualquer processo que necessite um ponto único e oficial de contato.

3.2. Obrigações da OPÇÃO NET

- 3.2.1. Prover as Linhas Dedicadas e, quando for o caso, os respectivos equipamentos terminais, na forma solicitada pela CONTRATANTE através da Solicitação de Prestação de Serviço e em conformidade com o estabelecido no Anexo II deste Contrato, nas seguintes situações:
- 3.2.2. Entregar as Linhas Dedicadas para atendimento aos Clientes Finais da CONTRATANTE nos locais indicados nas Solicitações de Prestação de Serviço.
- 3.2.2.1. O estudo de viabilidade é feito para cada Linha Dedicada após o recebimento da respectiva Solicitação de Prestação de Serviço, na forma disposta no item 2.1 do Anexo II. Caso ocorra alteração nos preços apresentados neste Contrato, seja no valor mensal, seja no valor da Taxa de Configuração ou Montagem, a OPÇÃO NET apresentará à CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da respectiva Solicitação de Prestação de Serviço corretamente preenchida, um projeto técnico especial detalhado ("Projeto Especial") com a resposta da viabilidade, identificando os elementos de custo que compõem o Projeto Especial.

- 3.2.3. Disponibilizar as Linhas Dedicadas dentro dos padrões de qualidade contratados e testadas conforme definido no Anexo II.
- 3.2.4. Arcar com os custos referentes ao reparo e/ou manutenção de rotina, no âmbito do Contrato, sem prejuízo dos descontos e das penalidades aplicáveis em caso de interrupção.
- 3.2.5. Atender aos pedidos de esclarecimentos da CONTRATANTE em relação aos Serviços prestados, bem como sobre cobrança dos mesmos, conforme definido na Cláusula Quarta.
- 3.2.6. Substituir, em caso de necessidade, as peças defeituosas dos equipamentos de sua propriedade e efetuar os necessários ajustes, sem ônus para a CONTRATANTE, desde que os danos não tenham sido causados por esta ou por seus “Clientes Finais”.
- 3.2.7. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, as modificações que porventura tenham que ser realizadas nos meios de transmissão e/ou nos equipamentos de sua propriedade.
- 3.2.7.1. As modificações referidas no item 3.2.7 acima serão executadas pela OPÇÃO NET, sem acarretar nenhum ônus para a CONTRATANTE.
- 3.2.7.2. Para os casos de manutenções preventivas e realização de testes, o prazo citado no item 3.2.7 será de 5 (cinco) dias, devendo a CONTRATANTE se manifestar sobre a concordância com a data proposta pela OPÇÃO NET em até 48 (quarenta e oito) horas após a notificação, e não havendo manifestação da CONTRATANTE neste prazo, a aceitação tácita será considerada pela OPÇÃO NET.
- 3.2.7.3. Nos casos emergenciais, a OPÇÃO NET informará a CONTRATANTE com a antecedência que seja possível.
- 3.2.8. Prover as Linhas Dedicadas assegurando uma disponibilidade operacional mensal conforme item 3.5.1 do Anexo II – Procedimentos Operacionais.
- 3.2.8.1. A disponibilidade é definida como a relação entre o tempo em que o sistema apresenta características técnicas e operacionais especificadas e o tempo total considerado. O tempo disponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade. O período de observação a ser considerado é de 1 (um) mês, ou seja, deverá ser considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês (Calendário Juliano).
- 3.2.9. Notificar imediatamente a CONTRATANTE sobre qualquer anomalia, defeito ou falha, que possa afetar direta ou indiretamente o serviço ou o uso pela CONTRATANTE e seus Clientes Finais de quaisquer das Linhas Dedicadas.
- 3.2.10. Permitir o acesso de empregados ou prepostos da CONTRATANTE às suas dependências, desde que devidamente credenciados e com notificação prévia de 5 (cinco) dias úteis da data prevista para as visitas técnicas, incluindo a instalação, manutenção, conservação e retirada dos equipamentos de propriedade da CONTRATANTE.

- 3.2.11. Caberá exclusivamente à OPÇÃONET decidir quais os meios, recursos técnicos e equipamentos serão empregados na prestação do Serviço, de acordo com os padrões usuais e disponíveis na Empresa, salvo expresso acordo entre as Partes.
- 3.2.12. Exceto nos casos de Projeto Especial, os prazos para ativação das EILD's pela OPÇÃONET, conforme previsto na regulamentação, são:
- 3.2.12.1. Até 15 (quinze) dias corridos, para a EILD Padrão de velocidades de transmissão iguais ou inferiores a 2Mbps, contados da data de registro da solicitação;
- 3.2.12.2. Até 30 (trinta) dias corridos, para a EILD Padrão de velocidades de transmissão superiores a 2Mbps, contados da data de registro da solicitação.
- 3.2.13. Caso a prestação do serviço não possa ser realizada nos prazos previstos nos sub-ítem 3.2.12.1 e 3.2.12.2 acima, na ocorrência de caso fortuito ou força maior, a OPÇÃONET deverá comunicar à CONTRATANTE a nova data para o início do efetivo provimento da EILD, bem como as razões que a impossibilitaram de cumprir os prazos iniciais.
- 3.2.14. O prazo para reparação das Linhas Dedicadas contratada, pela OPÇÃONET, após solicitação da CONTRATANTE, será de o definido no item 3.6.5.1 do Anexo II a este Contrato.

3.3. Obrigações da CONTRATANTE

- 3.3.1. Utilizar as Linhas Dedicadas exclusivamente para os fins e configurações especificados e acordados neste Contrato.
- 3.3.2. Permitir o acesso de empregados ou prepostos da OPÇÃONET às suas dependências e empenhar-se em possibilitar o acesso às dependências de seus "Clientes Finais", desde que devidamente credenciados, para a instalação, manutenção, conservação e retirada dos equipamentos de propriedade da OPÇÃONET.
- 3.3.2.1. Tomar as providências administrativas que permitam a execução das atividades da OPÇÃONET definidas no item 3.3.2 sob pena da aplicação do disposto no item 3.3.3.2 e 6.4 deste Contrato.
- 3.3.3. Prover, instalar e manter a infra-estrutura necessária à utilização das Linhas, inclusive rede interna, nos prédios de sua propriedade e/ou de seus "Clientes Finais", responsabilizando-se pelos custos envolvidos.
- 3.3.3.1. A CONTRATANTE desde já autoriza a construção, pela OPÇÃONET, de rede interna, desde que o valor de tal construção não ultrapasse o valor de R\$ XXX.
- 3.3.3.2. Em caso de não ativação dos Serviços em virtude de pendência de infraestrutura por parte da CONTRATANTE e/ou de seus "Clientes Finais", deverá a CONTRATANTE após a resolução da referida pendência, comunicar o fato à OPÇÃONET, através do Serviço de Call Center para reencaminhamento da Ordem de Serviço de Instalação.

- 3.3.3.2.1. Nestes casos, a OPÇÃONET terá o mesmo prazo para realizar o Serviço de instalação previsto, ou outro prazo previamente acordado entre as Partes.
- 3.3.3.2.2. Ainda com referência ao item 3.3.3.2, a OPÇÃONET cobrará da CONTRATANTE a título de visita improdutiva, o valor previsto na Tabela de Preços de EILD da OPÇÃONET vigente na data da ocorrência.
- 3.3.4. Comunicar à OPÇÃONET, o mais prontamente possível, qualquer anormalidade observada nas implantações das Linhas Dedicadas através do Serviço de Call Center cujo telefone é 0800 xxxxxxxx.
- 3.3.4.1. Nos casos em que a CONTRATANTE optar por acionar a OPÇÃONET através de outros meios que não o Serviço de Call Center, a OPÇÃONET não garantirá o atendimento dentro dos padrões e prazos estabelecidos neste Contrato, devido ao não seguimento do fluxo de acionamentos pré-definido.
- 3.3.4.2. A CONTRATANTE compromete-se ainda, nos casos de falhas, a verificar seus meios de transmissão antes do acionamento da OPÇÃONET, a fim de certificar-se que o problema encontra-se sob responsabilidade da OPÇÃONET, sob pena da aplicabilidade do disposto no item 6.4 deste Contrato.
- 3.3.5. Encaminhar à OPÇÃONET, através do e-mail: provisionamento@opcaonet.net.br, todos os pedidos de implantação ou quaisquer alterações de Linhas Dedicadas, através de Solicitação de Prestação de Serviço, na qual serão especificados todos os dados necessários à prestação dos Serviços.
- 3.3.5.1. As Partes acordam que as Solicitações de Prestação de Serviço encaminhadas na forma do item 3.3.5 acima terão plena validade e eficácia, e serão consideradas como parte integrante do Contrato.

4. CLAUSULA QUARTA - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1. Os valores mensais que serão cobrados pela prestação dos Serviços e pela Locação dos Equipamentos Terminais terão como base a Tabela de Preços de EILD do Anexo V e serão especificados nas Solicitações de Prestação de Serviço, os quais poderão sofrer alteração em caso de estudo de viabilidade que aponte indisponibilidade de facilidades técnicas para a instalação de cada Linha Dedicada, passando a incluir exclusivamente o custo incorrido na disponibilização do serviço solicitado pela CONTRATANTE, observado o disposto no item 3.2.2.1 supra.
- 4.1.1. Os valores mensais da prestação dos Serviços, Locação de Equipamentos Terminais bem como demais serviços previstos neste Contrato serão regidos pela Tabela de Preços de EILD da OPÇÃONET vigente na data de sua aplicação, disponível no site www.OPÇÃONETtelecom.com.br
- 4.1.2. A remuneração da CONTRATANTE à OPÇÃONET, para Linhas Dedicadas localizadas fora da Área de Tarifa Básica (ATB), será definida através de Projetos específicos a serem desenvolvidos de acordo com as características do objeto da solicitação, tudo mediante acordo entre as Partes.

- 4.2. A CONTRATANTE pagará, ainda, os tributos, contribuições sociais e demais encargos que incidam ou que venham a incidir sobre o valor dos serviços, de acordo com as alíquotas vigentes na data do faturamento.
- 4.3. Os valores relativos às instalações, remanejamentos, mudanças e retiradas serão cobrados no mês subsequente àquele em que o Serviço for prestado, através de Faturas de Prestação de Serviços a serem encaminhadas à CONTRATANTE, de acordo com período de apuração descrito no item 4.6 abaixo.
- 4.4. As solicitações da CONTRATANTE que acarretem alterações na topologia, endereço e/ou características da Linha Dedicadas, serão consideradas como novas solicitações, estando sujeitas às taxas previstas no Anexo V, bem como poderão implicar alterações dos valores a serem pagos à OPÇÃO NET, respeitando-se o cálculo pro rata die de vigência das alterações.
- 4.5. Quando da ativação de uma Linha Dedicada o valor da primeira fatura será proporcional ao número de dias corridos, considerando-se para tanto o mês comercial como sendo de 30 (trinta) dias corridos.
- 4.5.1. Os valores estabelecidos na Tabela de Preços de EILD - Anexo V serão reajustados, anualmente, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI) da Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que venha a substituí-lo, respeitado o cálculo pro rata die até a data do efetivo pagamento.
- 4.5.2. Os preços de todos os serviços serão reajustados na mesma data do reajuste da Tabela de Preços de EILD da OPÇÃO NET, independente da data de ativação de cada linha dedicada, sendo a data-base do reajuste o dia 1º de julho de cada ano.
- 4.6. Os pagamentos referentes aos Serviços prestados pela OPÇÃO NET à CONTRATANTE serão feitos através de Faturas de Cobrança de Serviços, conforme abaixo:

CICLO	
DATA DO CORTE	01
DIA DO VENCIMENTO	16

- 4.6.1. Outros ciclos de faturamento a serem adotados deverão ser objeto de prévia negociação entre as Partes.
- 4.7. As Faturas de Cobrança de Serviços estarão à disposição da CONTRATANTE, por meio eletrônico, até 10 (quinze) dias corridos antes da data do vencimento das respectivas faturas, e por meio físico, com no mínimo 5 (cinco) dias corridos de antecedência da data do vencimento.
- 4.8. As NF/FST emitidas e enviadas pela OPÇÃO NET, deverão conter o detalhamento das Linhas Dedicadas objetos da cobrança, indicando no mínimo o circuito a que se refere, a velocidade de transmissão, tipo de cobrança (instalação, penalidade, ou outro que venha a ser cobrado), período a que se refere a prestação do serviço.

- 4.9. As reclamações relativas à não entrega das Faturas de Serviços somente serão consideradas se efetuadas em até 5 (cinco) dias antes da data de vencimento.
- 4.9.1. Se a reclamação for procedente, a CONTRATANTE terá direito à prorrogação do prazo para pagamento, de até 5 (cinco) dias após a entrega de uma nova Fatura.
- 4.9.2. Fica estabelecido pelas Partes que o prazo máximo para a contestação de uma Fatura paga pela CONTRATANTE é de 90 (noventa) dias.
- 4.10. Os valores contestados, após verificada a procedência da reclamação pelas Partes, nos termos dos itens 4.12 e 4.13 abaixo, serão creditados na próxima Fatura emitida pela OPÇÃONET, devidamente corrigido e obedecendo às datas do fechamento do ciclo de faturamento.
- 4.11. Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na Fatura do período corrente, esta formalizará à OPÇÃONET as divergências ou irregularidades encontradas e efetuará o pagamento, excluindo a parcela contestada. Para tanto, a OPÇÃONET emitirá um boleto com o desconto da parcela contestada, o qual será utilizado para pagamento. Este ajuste será demonstrado na fatura do mês posterior à contestação.
- 4.12. A OPÇÃONET terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da apresentação do documento que explicita a contestação para efetuar as devidas apurações e comunicar à CONTRATANTE o resultado, com as fundamentações devidas.
- 4.12.1. Decorrido este prazo e não havendo manifestações da OPÇÃONET, a reclamação será presumida procedente.
- 4.13. A CONTRATANTE deverá pagar as Faturas emitidas pela OPÇÃONET, sem o direito a realizar compensações entre faturas de Serviços distintos e deduções ou a reter pagamentos.
- 4.14. As Faturas emitidas pela OPÇÃONET, com a inserção do código de barras no padrão FEBRABAN, serão quitadas pela CONTRATANTE diretamente nas agências bancárias credenciadas.

5. CLAUSULA QUINTA - CRÉDITOS COMPULSÓRIOS

- 5.1. A OPÇÃONET concederá créditos nos valores mensais, por interrupções nas Linhas Dedicadas de sua responsabilidade, cujas causas sejam exclusivamente atribuíveis à OPÇÃONET, desde que verificadas as paralisações por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, e de acordo com a seguinte fórmula:

$VC = (n / 1440) \times VM$, onde:

VC = Valor do crédito;

VM = Valor mensal da linha dedicada;

n = Quantidade de períodos de 30 minutos;

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês (30x24x2).

- 5.1.1.O cálculo é feito com base no período entre a hora da reclamação até o retorno do circuito em tráfego para a CONTRATANTE.
- 5.2.O valor do crédito será efetivado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos contados do término do mês da ocorrência.
- 5.3. Não serão concedidos créditos nos seguintes casos:
- 5.3.1.Interrupções programadas pela OPÇÃO NET para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos e meios utilizados no provimento das Linhas Dedicadas, objeto deste Contrato, desde que devidamente informadas à CONTRATANTE com a antecedência definida no item 3.2.7 e subitens;
 - 5.3.2.Interrupções ocasionadas por operação inadequada da CONTRATANTE, de seus prepostos e/ou “Clientes Finais”;
 - 5.3.3.Interrupções ocasionadas por falhas na infra-estrutura da CONTRATANTE e/ou de seus “Clientes Finais”;
 - 5.3.4.Realização de testes, ajustes e manutenções necessários à utilização das Linhas Dedicadas, consoante entendimento prévio, conforme disposto no item 3.2.7 deste Contrato; e
 - 5.3.5.Para o período de tempo em que, por qualquer motivo, a CONTRATANTE impedir o acesso do pessoal técnico da OPÇÃO NET às suas dependências onde estejam localizados os equipamentos da OPÇÃO NET e/ou por ela mantidos, postergando assim o momento da correção da falha ou do motivo causador da interrupção.
 - 5.3.6.Ficam excluídos os créditos nas interrupções em que forem caracterizadas situações de caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.
- 5.4. Além da concessão dos descontos e penalidades previstos neste Contrato, não caberá à CONTRATANTE qualquer outro crédito, seja a que título for, inclusive por danos diretos e indiretos e lucros cessantes.

6. CLAUSULA SEXTA - PENALIDADES

- 6.1. Qualquer das Partes deverá comunicar a sua intenção de cancelamento de uma ou mais Linhas Dedicadas com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.
- 6.1.1. Na hipótese de solicitação de cancelamento de uma Linha Dedicada contratada por prazo determinado, a Parte solicitante fica obrigada ao pagamento de multa à outra Parte, no valor correspondente a 30% (trinta por cento) do valor remanescente do Serviço cancelado, ou de 3 (três) vezes o valor da mensalidade da referida Linha Dedicada, o que for menor.
- 6.2. O atraso no pagamento acarretará incidência de:
- (i) multa moratória de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total do pagamento em atraso,
 - (ii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, e

- (iii) correção monetária com base na variação do IGP-DI/FGV ou na sua falta ou extinção qualquer índice que reflita a variação do período, considerados a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.
- 6.2.1. Os valores relativos à penalidade descrita no item 6.2 acima serão incluídos na NF/FST do período subsequente ao do mês em atraso.
 - 6.2.2. O atraso no pagamento por prazo superior a 15 (quinze) dias implicará na suspensão do provimento do Serviço, ficando o restabelecimento condicionado à quitação dos valores devidos, acrescidos dos encargos moratórios, na forma do item 6.2. supra.
 - 6.2.3. Após 90 (noventa) dias de atraso, a CONTRATANTE estará sujeita ao cancelamento do provimento do Serviço, podendo inclusive a mesma ter seu Contrato rescindido, sem prejuízo do pagamento dos valores devidos, acrescidos das penalidades conforme descritos no item 6.2 acima.
- 6.3. Em casos de descumprimento pela OPÇÃONET dos prazos de ativação ou reparação de qualquer das Linhas Dedicadas, ressalvados os casos fortuitos e de força maior, e desde que a CONTRATANTE não tenha concorrido para tal atraso, a OPÇÃONET pagará à CONTRATANTE multa diária correspondente a 1/30 (um trinta avos) do valor mensal da Linha, pelo tempo que durar o atraso.
 - 6.3.1. Após 30 (trinta) dias de atraso na entrega da Linha Dedicada, ficará facultado à CONTRATANTE o cancelamento da contratação, sem prejuízo do recebimento da multa prevista no item 6.3 supra, permanecendo válidas as demais Linhas Dedicadas.
 - 6.3.2. Nos casos em que a CONTRATANTE tenha incorrido para o descumprimento pela OPÇÃONET dos prazos de ativação e manutenção de qualquer das Linhas Dedicadas, serão desconsiderados dos cálculos definidos no item 6.3, os dias de atraso imputados à CONTRATANTE.
 - 6.4. Nos casos de atendimento de chamados de reparos, cujo defeito não seja de responsabilidade da OPÇÃONET e sim da CONTRATANTE ou de seus prepostos ou ainda de seus Clientes Finais, a OPÇÃONET cobrará da CONTRATANTE a título de visita improdutiva, o valor previsto na Tabela de Preços de EILD da OPÇÃONET vigente na data da solicitação do reparo.
 - 6.5. A CONTRATANTE poderá cancelar, sem ônus, uma solicitação de instalação de Linha Dedicada em até 3 (três) dias úteis após a emissão da Solicitação de Prestação de Serviço.
 - 6.5.1. Caso a CONTRATANTE peça o cancelamento após o período previsto no item 6.5 acima, estará sujeita ao pagamento, de uma só vez, do valor previsto para a instalação referente ao Serviço cancelado.

7. CLAUSULA SÉTIMA - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

- 7.1. A CONTRATADA e a CONTRATANTE tratarão em estrita confidencialidade as informações técnicas e comerciais a que tiverem acesso relativamente ao objeto do presente Contrato, não permitindo, seja por ação, seja por omissão, que quaisquer terceiros não autorizados pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE tenham acesso a tais informações.
- 7.2. Todas informações relacionadas aos Contratos celebrados ou que venham a ser celebrados entre as Partes, ou adquiridas no curso das negociações, reveladas por uma Parte (“Parte Reveladora”) à outra (“Parte Receptora”), no Brasil ou no exterior, serão consideradas Informações Confidenciais, conforme definidas abaixo, e de propriedade da Parte Reveladora, devendo ser protegidas por ambas as Partes, conforme previsto nesta Cláusula.
- 7.2.1. Informações Confidenciais devem significar, sem se limitar a, toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, planos de negócios (business plans), identificação e demais informações relativas aos clientes de quaisquer das Partes, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, transmitidas à Parte Receptora: (i) por qualquer meio físico (e.g., documentos impressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias, etc.); (ii) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica, tais como fitas, discos laser, disquetes (ou qualquer outro meio magnético); (iii) oralmente; (iv) resumos, anotações e quaisquer comentários, orais ou escritos, (v) ou aquelas cujo conteúdo da informação torne óbvia a natureza confidencial.
- 7.3. Todas as obrigações de confidencialidade terão validade durante a vigência dos Contratos celebrados entre as Partes e após um período de 5 (cinco) anos contados do término de cada Contrato celebrado entre as Partes, devendo a Parte Receptora:
- 7.3.1. Usar tais Informações Confidenciais apenas com o propósito de executar os contratos celebrados ou que venham a ser celebrados entre as Partes;
- 7.3.2. Manter as Informações Confidenciais e revelá-las apenas aos empregados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas para fins de execução dos Contratos celebrados ou que venham a ser celebrados entre as Partes;
- 7.3.3. Proteger tais Informações Confidenciais, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias informações confidenciais;
- 7.3.4. Não fazer cópias por quaisquer processos, exceto aquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seus trabalhos;
- 7.3.5. A Parte Receptora deverá pedir autorização escrita da Parte Reveladora para revelar Informações Confidenciais a terceiros, agentes ou consultores, sendo que este terceiro deverá firmar Acordo de Confidencialidade com as Partes, em termos compatíveis com o escopo desta Cláusula.
- 7.4. Cada uma das Partes deverá devolver à outra Parte quaisquer Informações Confidenciais, sempre que solicitadas, ou quando não mais for necessária a manutenção do documento, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

- 7.4.1. Ressalve-se, contudo, que a Parte Receptora terá o direito de apagar de todos os documentos que forem solicitados para entregar à Parte Reveladora, informações confidenciais de propriedade da Parte Receptora contidas em tais documentos, desde que com a anuência expressa da Parte Reveladora.
- 7.5. O fornecimento do todo ou de Parte das Informações Confidenciais à outra Parte não outorgará, em hipótese alguma, qualquer direito inerente a referidas Informações Confidenciais à Parte Receptora, permanecendo a Parte Reveladora como proprietária das Informações Confidenciais e direitos próprios, incluindo, mas não se limitando, aos direitos de patente.
- 7.6. A Parte Receptora deverá comunicar à Parte Reveladora quaisquer incidentes que permitam ou possam permitir o extravio ou a revelação das Informações Confidenciais.
- 7.7. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Reveladora, quando não mais for necessária, a critério exclusivo da Parte Receptora, a manutenção das Informações Confidenciais comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.
- 7.8. Não obstante a devolução ou destruição de qualquer Informação Confidencial, a Parte Receptora continuará responsável por suas obrigações nos termos de cada Contrato celebrado entre as Partes.
- 7.9. A Parte Receptora não tem a obrigação de proteger quaisquer Informações Confidenciais que:
- 7.9.1. Já estavam na posse legítima da Parte Receptora, livre de restrições, antes de sua revelação pela Parte Reveladora;
 - 7.9.2. Seja ou se torne de domínio público sem qualquer violação dos Contratos pela Parte Receptora;
 - 7.9.3. Tenham sido legalmente obtidas pela Parte Receptora sem restrições quanto à sua divulgação no momento de sua revelação;
 - 7.9.4. Tenham sido comprovadamente desenvolvidas pela Parte Receptora anteriormente à revelação das Informações Confidenciais pela Parte Reveladora;
 - 7.9.5. Tenham sido comprovadamente reveladas por determinação judicial ou ordem de autoridade competente, devendo, entretanto, comunicar à Parte Reveladora de imediato e antes mesmo da divulgação determinada.
- 7.10. A quebra do compromisso de confidencialidade sujeitará a parte infratora ao pagamento dos danos diretos comprovadamente suportados pela parte prejudicada.

8. CLAUSULA OITAVA - DENÚNCIA E RESCISÃO

- 8.1. O presente instrumento poderá ser rescindido por qualquer das Partes sem imposição de ônus ou multa contratual mediante denúncia expressa e escrita encaminhada à outra Parte, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias,

observado o disposto no item 11.1 abaixo, sob pena de incidirem as penalidades dispostas neste instrumento.

8.2. O presente Contrato poderá ser rescindido, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

8.2.1. Se qualquer das Partes deixar de cumprir as obrigações aqui estipuladas e não providenciar a sua regularização no prazo acordado;

8.2.2. No caso de disposição legal ou regulamentar tornar este Contrato materialmente inexigível;

8.2.3. Nas hipóteses de decretação de falência, recuperação judicial ou qualquer outro meio de insolvência de qualquer das Partes;

8.2.4. Se as Partes, de comum acordo, optarem pela rescisão.

8.2.4.1. Nesta hipótese, as Partes deverão firmar Termo de Encerramento se comprometendo a dar continuidade a todas as obrigações pendentes, inclusive a pagamentos, até a data de sua efetiva liquidação.

8.3. Na hipótese de rescisão deste Contrato em decorrência do descumprimento de qualquer de suas cláusulas ou condições, à exceção das cláusulas de vigência, que tem multa própria, a Parte que der causa à rescisão deverá pagar à outra Parte multa no prazo de 15 (quinze) dias da data da comunicação da rescisão, no valor correspondente a 3 (três) vezes o valor mensal da somatória dos circuitos alocados para a prestação dos Serviços, além do pagamento, quando for o caso, dos encargos de desinstalação do(s) Serviço(s) contratado(s).

9. CLAUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. Este Contrato se aplica exclusivamente às pessoas jurídicas concessionárias ou autorizadas de serviço de telecomunicações.

9.2. Este Contrato revoga e substitui integralmente os Contratos anteriormente firmados entre as PARTES para fornecimento de Linha Dedicada nas taxas de transmissão especificadas no Anexo III, ficando acordado que todas as Linhas Dedicadas com tais características contratadas sob a égide de Contratos anteriormente firmados passarão a ser regidas pelo presente Contrato.

9.3. As cláusulas e condições constantes deste Contrato poderão ser revistas, a qualquer tempo, de comum acordo, mediante Termo Aditivo, de forma a mantê-lo adequado às conveniências e requisitos da prestação de Serviços ora contratados, nas seguintes hipóteses:

9.3.1. Solicitação de qualquer das Partes;

9.3.2. Alterações supervenientes da legislação;

9.3.3. Quebra do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, de modo a tornar a sua execução excessivamente onerosa para uma das Partes.

- 9.4. Nenhuma das Partes poderá se escusar da obrigação de proceder à análise da solicitação de alterações nas disposições ora pactuadas, apresentadas pela outra Parte.
- 9.5. A abstenção do exercício, por qualquer das Partes, do direito ou faculdade que lhe assistem por força deste Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte, não afetará aqueles direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a critério exclusivo da Parte que os possui, nem alterará as condições constantes deste Contrato.
- 9.6. Os casos fortuitos ou motivos de força maior deverão ser excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 9.6.1. Cessados os efeitos de caso fortuito ou força maior, a Parte afetada deverá, de imediato, notificar a outra para conhecimento desse fato, restabelecendo a situação original.
- 9.6.2. Se a ocorrência de caso fortuito ou motivo de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste Contrato por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.
- 9.6.3. A Parte que for afetada por caso fortuito ou motivo de força maior deverá notificar a outra de imediato, da extensão do fato e do prazo estimado durante o qual estará inabilitada a cumprir ou pelo qual será obrigada a atrasar o cumprimento de suas obrigações decorrentes deste Contrato.
- 9.7. As comunicações entre as Partes serão sempre por escrito. Quando verbais, por razões de urgência, ou em situações específicas desde que acordadas entre as Partes, deverão ser confirmadas por escrito, em prazo não superior a 3 (três) dias.
- 9.8. A anulação ou a nulidade de qualquer condição deste Contrato não afetará a vigência das suas demais condições. Em substituição à condição considerada ilegal ou nula, deverá ser incluída outra condição equivalente que reflita a intenção original das Partes, na medida permitida pela legislação.
- 9.9. As condições contidas neste Contrato não serão interpretadas como constitutivas de relação trabalhista entre funcionários da OPÇÃO NET e CONTRATANTE, não sendo esta obrigada ou responsável, em hipótese alguma.
- 9.9.1. Na hipótese de reclamações trabalhistas movidas contra a CONTRATANTE por funcionários da OPÇÃO NET, esta deverá arcar e/ou reembolsar à primeira todas as custas e despesas judiciais e extrajudiciais que comprovadamente venha a ser obrigada a despender, inclusive honorários advocatícios, sem prejuízo de responder pelos danos diretos comprovadamente decorrentes do evento.
- 9.10. Fica vedado às Partes qualquer espécie de publicidade referente ao presente Contrato, bem como à utilização dos nomes e marcas da outra Parte, sem o expreso consentimento da outra Parte.

10. CLAUSULA DÉCIMA - SUB-ROGAÇÃO

10.1. O presente Contrato obriga as Partes por si e seus sucessores. Em caso de transferência da concessão da CONTRATANTE ou da OPÇÃO NET, bem como de reestruturação das Partes, sub-roga-se à entidade sucessora em todos os direitos e obrigações assumidas neste Contrato.

10.2. Esta sub-rogação aplica-se exclusivamente aos direitos e obrigações relativas ao objeto deste Contrato.

11. CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - VIGÊNCIA

11.1. O presente Contrato terá prazo de vigência de até 30 dias após a desativação da última linha Dedicada Digital, conforme especificado nas Solicitações de Prestação de Serviço.

11.2. O prazo de contratação de cada Linha Dedicada será automaticamente renovado por períodos iguais e sucessivos de 12 (doze) meses, exceto de comunicação em sentido contrário for enviada à outra Parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para seu término.

12. CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FORO

12.1. As Partes elegem o foro da cidade de Nova Santa Rosa/PR, como competente para dirimir as questões decorrentes da execução deste Contrato, em detrimento de outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as Partes assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo:

Nova Santa Rosa/PR, ____ de _____ de 2012.

OPÇÃO NET TELECOMUNICAÇÕES

Pela CONTRATANTE

TESTEMUNHAS:

1. _____
Nome:
CPF:

2. _____
Nome:
CPF:

ANEXO II PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 1.1. O presente Anexo tem por objetivo o estabelecimento de Procedimentos Operacionais a serem seguidos pelas Partes através da definição de fluxos, facilitando o seu relacionamento no que concerne à comercialização, implantação, ativação, testes, manutenção, remanejamento e desativação dos Serviços a serem prestados pela OPÇÃO NET à CONTRATANTE.
- 1.2. As Partes concordam, desde já, a seguir os procedimentos descritos neste Anexo, visando obter a máxima eficiência nos Processos Operacionais, buscando garantir a integração e a operabilidade entre os Serviços que comporão a solução ora proposta à CONTRATANTE.
- 1.3. As Partes concordam que a responsabilidade da OPÇÃO NET limita-se, exclusivamente, aos Serviços por ela prestados nos termos do Contrato de Prestação do Serviço de Exploração Industrial de Linha Dedicada, não lhe sendo imputada, portanto, solidariedade ou responsabilidade com relação a quaisquer problemas que possam ocorrer na solução oferecida pela CONTRATANTE aos seus "Clientes Finais", decorrentes de falhas nos serviços de eventuais terceiros ou problemas de interconexão entre a rede de ditos eventuais terceiros e a da OPÇÃO NET, sobre a qual esta não possua controle.

2. O RELACIONAMENTO COMERCIAL ENTRE AS PARTES

- 2.1. Quando da necessidade de contratação dos Serviços oferecidos pela OPÇÃO NET, a CONTRATANTE encaminhará, à OPÇÃO NET, via e-mail, solicitação de ativação do Serviço, através de "Solicitação de Prestação de Serviço", conforme modelo do Anexo I.
- 2.1.1. As Partes acordam que o e-mail descrito no item 2.1 acima será considerado como documento formal.

3. O RELACIONAMENTO OPERACIONAL ENTRE AS PARTES

3.1. PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.1.1. Cada Parte será responsável pelo processo de implantação do Serviço da parte que lhe cabe e deverá garantir que seus equipamentos e instalações estejam em conformidade com os requisitos técnicos necessários à prestação do serviço.
- 3.1.2. Logo após todas as definições comerciais referentes à prestação do serviço, os responsáveis técnicos pela implantação deverão trocar as informações necessárias sobre o Projeto Técnico de Implantação, composto desde a Alocação física dos equipamentos nas dependências do "Cliente Final", a Integração com os sistemas do cliente e a Ativação do sistema como um todo, a fim de garantir que todas as interfaces e conexões sejam efetuadas de maneira adequada.
- 3.1.3. Caberá à CONTRATANTE, o papel de "integrador" da solução como um todo, sendo responsável pela comunicação entre a OPÇÃO NET e eventuais subcontratados desta envolvidos no processo. Caso haja a necessidade de comunicação entre as empresas envolvidas na solução ora proposta com a finalidade de agilizar os processos, tal comunicação deverá ser validada pela CONTRATANTE.

3.1.4. Os responsáveis pelo Descritivo Técnico deverão definir pontualmente de comum acordo um check-list das atividades a serem por elas desenvolvidas em separado e as atividades a serem realizadas em conjunto, por cada implantação de Serviço.

3.1.5. A ativação do Serviço para o “Cliente Final” da CONTRATANTE, deverá ser seguida de testes de interoperabilidade entre os Serviços fornecidos pelas Partes, de acordo com os procedimentos descritos neste anexo, a fim de garantir a operabilidade do Serviço como um todo.

3.2. PROCEDIMENTOS DE TESTES E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.2.1. As Partes reconhecem que é de interesse mútuo estabelecer padrões de desempenho e qualidade para as Linhas Dedicadas. A partir da data da entrada em vigor do presente Contrato, as Partes irão operar conforme as recomendações ITU-T em uso.

3.2.2. A OPÇÃO NET irá realizar os testes de desempenho dos circuitos no do âmbito do Serviço a ser fornecido à CONTRATANTE e dos padrões estabelecidos neste Anexo.

3.2.3. Após a conclusão com êxito dos testes de desempenho de cada circuito, a OPÇÃO NET deverá enviar e mail à CONTRATANTE no prazo de 48 horas após a entrega comercial do circuito, dando por encerrados os serviços de instalação do mesmo.

3.2.4. O e mail deverá conter as informações necessárias aos testes a serem efetuados pela CONTRATANTE. As Partes acordam que o e mail descrito neste item será considerado como documento formal.

3.2.5. A não contestação pela CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a entrega do serviço pela OPÇÃO NET caracterizará a aceitação automática do Serviço pela CONTRATANTE. Em caso de contestação, a CONTRATANTE deverá seguir o disposto no item 3.6.6 infra.

3.2.5.1. Se o resultado dos testes demonstrar a impossibilidade de ativar as Linhas Dedicadas, as Partes trabalharão conjuntamente para identificar e corrigir as causas do problema. A Parte responsável pelo atraso na ativação fará todo o possível para solucionar a pendência dentro do prazo estabelecido. Se as dificuldades não puderem ser imediatamente solucionadas, as Partes determinarão conjuntamente uma nova data de ativação das Linhas Dedicadas.

3.2.6. As Partes acordam em revisar conjuntamente os procedimentos de teste de instalação e interoperabilidade aqui definidos, a qualquer momento durante a vigência do Contrato, mediante solicitação de qualquer das Partes.

3.2.7. Quanto às atribuições de responsabilidades relativas aos procedimentos de testes, as Partes são responsáveis por:

3.2.7.1. Planejar as atividades a serem realizadas durante as verificações e testes, para cada Serviço a ser ativado.

3.2.7.2. Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.

3.2.7.3. Realizar as verificações e testes previstos neste documento.

3.2.7.4. Emitir relatório técnico com o resultado dos testes e verificações.

3.2.7.5. Ter disponíveis os instrumentos e equipamentos de teste necessários, nas datas e períodos definidos, assegurando a compatibilidade dos mesmos com aqueles eventualmente utilizados pela outra Parte, de modo a garantir que os resultados das medições/testes estejam de acordo com os padrões adotados.

3.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.3.1. Interface Física

3.3.1.1. Recomendações ITU-T G.703 (Physical / Electrical Characteristics of Hierarchical Digital Interfaces) da UIT e às Práticas TELEBRÁS N.º 225-100-706 – (Especificações Gerais de Equipamento Multiplex a 2048 kbit/s”) e N.º 220-250-707 – (Requisitos Mínimos de Interface de Transmissão - Características Elétricas e Físicas), para Linhas Dedicadas com velocidades iguais ou superiores a 2Mbps.

3.3.1.2. Recomendação V.35) da ITU-T, para Linhas Dedicadas com velocidades inferiores a 2Mbps. (TELEBRÁS e ISO 2110).

3.3.1.3. A CONTRATANTE poderá apresentar solicitações de Linhas Dedicadas que requeiram interfaces físicas diferentes das estabelecidas nos itens 3.3.1.1 e 3.3.1.2 acima, ficando estabelecido que seu atendimento estará sujeito à disponibilidade da OPÇÃO NET.

3.3.2 Estrutura de Quadro:

3.3.2.1. G.704 (Synchronous Frame Structures Used at 1544, 6312, 2048, 8488 and 44 736 kbit/s Hierarchical Levels);

3.3.2.2. G.706 (Frame Alignment and Cyclic Redundancy Check (CRC) Procedures Relating to Basic Frame Structures Defined in Rec. G.704).

3.4. TESTES DE TRANSMISSÃO

3.4.1. Os testes e verificações de transmissão, abaixo relacionados, deverão ser aplicados a todas as Linhas Dedicadas que venham a ser providas pela OPÇÃO NET à CONTRATANTE.

3.4.2. A terminação do equipamento, no distribuidor intermediário digital (DID), deverá utilizar conector coaxial série IEC 169/13, outro que venha a ser acordado entre as Partes.

3.4.3. Verificação das Identificações.

3.4.3.1. As réguas do distribuidor intermediário digital e os jumpers deverão estar devidamente identificados.

3.4.4. Verificação das condições de desempenho da interligação.

3.4.5. Deverão ser aplicadas, as especificações da UIT listadas a seguir:

3.4.5.1. G.821 (Error Performance of an International Digital Connection Operating at a Bit Rate Below Primary Rate and Forming Part of an Integrated Services Digital Network);

- 3.4.5.2. G.826 (Error Performance Parameters and Objectives for International, Constant Bit Rate Digital Paths at or Above the Primary Rate);
- 3.4.5.3. M.2100 (Performance Limits for Bringing-into-Service and Maintenance of International PDH Paths, Sections and Transmission Systems);
- 3.4.5.3. M.2101 (Performance Limits to Bringing-into-Service and Maintenance of International SDH Paths and Multiplex Sections);
- 3.4.5.4. M.2110 (Bringing-into-Service of International PDH Paths, Sections and Transmissions Systems and SDH Paths and Multiplex Sections).

3.5. PADRÕES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

3.5.1. Disponibilidade mensal de cada Linha Dedicada:

Taxa (Bps)	Rede sem redundância
Maior ou igual a 34Mbps	Fibra Óptica – 99,86%
Igual a 2Mbps	
Menor que 2Mbps	

3.5.2. Os níveis de qualidade de serviço acordados nos Acordos de Níveis de Serviço terão precedência sobre aqueles já tratados neste Contrato.

3.6. PROCEDIMENTOS DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

- 3.6.1. As Partes reconhecem que é de mútuo interesse estabelecer um processo eficiente e efetivo para comunicar e resolver as anormalidades no provimento das Linhas Dedicadas. As Partes implementarão um processo de Gerenciamento de Anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas ou degradação do Serviço, conforme definido neste Anexo.
- 3.6.2. Não obstante os métodos e procedimentos definidos neste Anexo, as Partes trabalharão em regime de cooperação para efetuar um aperfeiçoamento contínuo no Gerenciamento de Anormalidades.
- 3.6.3. As Partes estabelecerão uma priorização de gerenciamento de anormalidades, no caso de diversas anormalidades serem notificadas simultaneamente. Em nenhum caso a Parte que recebeu a notificação tirará vantagem para si, seus usuários ou qualquer outra prestadora com relação à Parte reclamante, em sua alocação de recursos para detectar e corrigir as anormalidades.
- 3.6.4. As Partes acordarão um processo de acompanhamento de notificação de anormalidades que disponha de uma identificação única que seja utilizada por ambas as Partes. Esta identificação será utilizada para referenciar a uma anormalidade específica, minimizando, assim, possíveis confusões ou problemas de comunicação.
- 3.6.4.1. A Parte que recebeu a notificação de anormalidade deverá reencaminhá-la imediatamente a um órgão responsável, para a resolução da anormalidade.
- 3.6.4.2. A Parte que recebeu uma notificação deverá indicar, nestas circunstâncias: (I) quais os equipamentos e/ou Linha(s) Dedicada(s) que sofrerá(rão) reparo e/ou manutenção, e (ii) o prazo de finalização esperado e efeitos sobre a disponibilidade e qualidade das Linhas Dedicadas.

3.6.5. A OPÇÃO NET fornecerá para a CONTRATANTE, informações relativas às reclamações sobre os Serviços, tão logo as falhas sejam reparadas, informando a causa do problema e a solução adotada.

3.6.5.1. A OPÇÃO NET deverá atender prontamente as requisições e reclamações da CONTRATANTE em relação a qualquer anomalia, defeito ou mau funcionamento das EILD's, recuperando as falhas ocorridas dentro dos prazos definidos no quadro abaixo:

Criticidade		Tempo de Recuperação
1	Serviço Completamente Indisponível	04 horas
2	Serviço com Degradação de Qualidade	24 horas

3.6.5.2. Os prazos definidos acima serão computados a partir da hora da chamada telefônica ao serviço de Call Center da OPÇÃO NET.

3.6.6. A CONTRATANTE obedecerá aos critérios dispostos no Anexo IV (Lista de Contatos e Recorrências) para acionamento da OPÇÃO NET em caso de falhas nos Serviços.

3.7. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

3.7.1 As Partes deverão manter profissionais qualificados, um sistema de gerência de reparo eficaz, acessível preferencialmente por terminal "on-line", e atendimento permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

3.7.2 As Partes deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone ou fax, cujos dados serão fornecidos e atualizados por ambas as Partes sempre que ocorrer alteração.

3.7.3 Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade exercida nas Linhas Dedicadas requer o registro no sistema de ambas as Partes, através Bilhete de Anormalidade (BA), em conformidade com os dados constantes no item 3.8.9 deste Anexo, o qual deve ser preenchido tanto em função da manutenção preventiva como da corretiva.

3.7.3.1 No caso de indisponibilidade de sistema por terminal "on-line", o Bilhete de Anormalidade será, neste caso, transmitido por fax/correio eletrônico e confirmado via telefone.

3.7.3.2 Excepcionalmente, a OPÇÃO NET poderá programar essas interrupções com prazo menor que o previsto, desde que haja concordância, por escrito, da CONTRATANTE.

3.7.3.3 A CONTRATANTE pagará taxa de visita improdutiva prevista no item 9.5 do Contrato, nos casos em que, tendo solicitado e agendado com a OPÇÃO NET a instalação, reparo ou manutenção, não permitir a entrada das pessoas, devidamente credenciadas pela OPÇÃO NET, para executar as atividades solicitadas.

3.7.4 A CONTRATANTE proverá aos Clientes Finais, orientação e acompanhamento, quando necessário, referente, a infra-estrutura: aquisição, instalação, manutenção e proteção elétrica dos equipamentos terminais no endereço de instalação, necessária para ativação das EILD, preferencialmente antes de encaminhar a solicitação à OPÇÃO NET.

- 3.7.4.1 Poderá ser vedada pela OPÇÃO NET a instalação física dos equipamentos relativos aos Serviços fornecidos, quando identificado que as condições da Rede Interna do Cliente Final podem causar danos à rede de suporte de comunicação de dados. Neste caso, a OPÇÃO NET deverá apresentar, por escrito, as razões de tal decisão.
- 3.7.5 A OPÇÃO NET se reserva o direito de cobrar a taxa de visita improdutiva, se no ato da instalação da EILD for constatado que a infra-estrutura prevista no item 3.7.4, não foi devidamente providenciada pela CONTRATANTE.
- 3.7.5.1 A taxa de visita improdutiva será devida após o deslocamento da OPÇÃO NET até o endereço de instalação, uma vez recebida a informação da CONTRATANTE de que a infra-estrutura já foi providenciada.

3.8 BILHETE DE ANORMALIDADE

- 3.8.1 O Bilhete de Anormalidade servirá para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação dos circuitos.
- 3.8.2 As Partes usarão um padrão de bilhete definido pela OPÇÃO NET.
- 3.8.3 Compete à Parte identificadora da falha, promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação.
- 3.8.4 Antes da emissão do Bilhete de Anormalidade (BA), a Parte reclamante efetuará testes nas Linhas Dedicadas, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade.
- 3.8.5 Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.
- 3.8.6 As Linhas Dedicadas com falhas não deverão ser recolocadas em serviço até que as Partes envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os circuitos estão completamente normalizados.
- 3.8.7 A Parte Reclamada informará à Parte Reclamante a resposta do reparo executado logo após a sua conclusão.
- 3.8.8 O horário considerado na recuperação do circuito continuará sendo o horário de término da remoção do defeito. Deverão ser preenchidos os campos citados no item 3.8.9 abaixo.
- 3.8.9 O Bilhete a ser tramitado entre as Partes deverão conter, no mínimo, os dados citados abaixo.

Dados:

- o DE (empresa A e órgão)
- o PARA (empresa B e órgão)
- o NÚMERO DA SOLICITAÇÃO DE REPARO (da Empresa A)
- o RECLAMAÇÃO (data e hora do início da anormalidade)
- o DESIGNAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa A)
- o DEFEITO (descrição da anormalidade)
- o IDENTIFICAÇÃO (identificação do circuito/sistema utilizado pela Empresa B)

- o PESSOA PARA TESTE (nome da pessoa da Empresa A)
- o TELEFONE DE CONTATO (número do telefone de contato para testes da Empresa A)
- o DATA E HORA DA NOTIFICAÇÃO (data e hora da solicitação de reparo)
- o NOME (identificação da pessoa que enviou a notificação)

Campos:

- o DEFEITO (descrição da causa da anormalidade)
- o DATA E HORA (data e hora do fim da anormalidade)
- o OBSERVAÇÃO
- o TRANSMITIDO POR (identificação da pessoa que retornou a notificação)
- o DATA E HORA DO RETORNO (data e hora do retorno da notificação)

Preenchimento:

- (1) número do Bilhete de Anormalidade
- (2) data (DD/MM) da notificação da anormalidade
- (3) hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade
- (4) Empresa reclamante
- (5) Órgão emissor do BA
- (6) nome do reclamante
- (7) telefone de contato do reclamante
- (8) fax do emissor do BA
- (9) data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (10) hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade
- (11) designação da rota/circuito.
- (12) descrição técnica das anormalidades observadas com os circuitos/rota
- (13) descrição da causa e solução da anormalidade
- (14) Empresa responsável pela correção da anormalidade
- (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade
- (16) nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (17) telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade
- (18) fax do emissor do retorno do BA
- (19) data (DD/MM) da solução da anormalidade
- (20) hora (HH:MM) da solução da anormalidade
- (21) data (DD/MM) do retorno do BA
- (22) hora (HH:MM) do retorno do BA
- (23) Informações auxiliares

Modelo para bilhete de anormalidade

Nº. ____ (1) ____			DATA: ____ / ____ (2) ____ / ____			HORÁRIO: ____ (3) ____		
EMPRESA: ____ (4) ____			ÓRGÃO: ____ (5) ____					
NOME: ____ (6) ____								
TELEFONE: (0__) ____ - ____ (7) ____			FAX: (0__) ____ - ____ (8) ____					
DATA: ____ / ____ (9) ____ / ____			HORA: ____ : ____ (10) ____ (DA OCORRÊNCIA)					
DESIGNAÇÃO DA ROTA/CIRCUITO: (11) ____								
DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE:								
____ (12) ____								

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE								
____ (13) ____								

EMPRESA: ____ (14) ____			ÓRGÃO: ____ (15) ____					
NOME: ____ (16) ____								
TELEFONE: (____) ____ - ____ (17) ____			FAX: (____) ____ - ____ (18) ____					
DATA: ____ / ____ (19) ____ / ____			HORA: ____ : ____ (20) ____ (DO FIM DA ANORMALIDADE)					
DATA: ____ / ____ (21) ____ / ____			HORA: ____ : ____ (22) ____ (DO RETORNO DO BA)					
OBSERVAÇÕES: (23) ____								

ANEXO III
RELAÇÃO DAS LINHAS DEDICADAS INSTALADAS

1.1 A OPÇÃO NET e a CONTRATANTE estabelecem que a Relação de Linhas Dedicadas instaladas, na data de assinatura do Contrato, encontra-se descrita conforme abaixo:

valores sem impostos

ANEXO IV LISTA DE CONTATOS E RECORRÊNCIAS

1.CONDIÇÕES GERAIS

1.1 A CONTRATANTE e a CONTRATADA, se comprometem a manter um cadastro atualizado de Contatos e Recorrências de forma a agilizar todo e qualquer processo que necessite um ponto único de contato.

1.2 As Partes estabelecem que para o objeto deste contrato os responsáveis pelas comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, são os abaixo relacionados.

Pré-Venda/Venda (0800 XXXXXXXX)

Nível 2	Nível 3	Nível 4

Segmento Prestadoras (0800 xxxxxxxx)

Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5

Pós-Venda – Ativação de Serviços (0800 xxxxxxxx)

Nível 2	Nível 3	Nível 4

Faturamento (0800 xxxxxxxx)

Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5

Manutenção e Reparos (COR - (0800 xxxxxxxx))

Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5