



10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo

Oficial Designado: Giovanni Cury Ramos Faria e Silva

Rua XV de Novembro, 251 - 2º andar - centro

Tel.: (XX11) 3115-0282 - Email: 10rtd@10rtd.com.br - Site: www.10rtd.com.br

REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS

Nº 2.235.033 de 20/07/2022

Certifico e dou fé que o documento eletrônico, contendo **26 (vinte e seis) páginas** (arquivo anexo), foi apresentado em 20/07/2022, o qual foi protocolado sob nº 2.240.004, tendo sido registrado eletronicamente sob nº **2.235.033** no Livro de Registro B deste 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo, na presente data.

Natureza:

CONTRATO PADRÃO ELETRÔNICO

Certifico, ainda, que consta no documento eletrônico registrado as seguintes assinaturas digitais:

Carlos Magno:(Padrão: ICP-Brasil)
Marcos Pedrosa:(Padrão: Privado(não ICP-Brasil))
Daniel Laper:(Padrão: ICP-Brasil)
DocuSign\, Inc.:(Padrão: Privado(não ICP-Brasil))

As assinaturas digitais qualificadas, com adoção do padrão ICP-Brasil, são verificadas e validadas pelo registrador, de acordo com as normas previstas em lei. No caso de assinaturas eletrônicas com utilização de padrões privados(não ICP-Brasil), o registrador faz apenas uma verificação junto à empresa responsável pelo padrão, a quem cabe a responsabilidade pela validade das assinaturas.

São Paulo, 20 de julho de 2022

Assinado eletronicamente

Rubens Fernandes da Rocha

Escrevente Autorizado

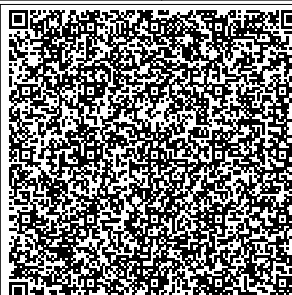
Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito.

Emolumentos	Estado	Secretaria da Fazenda	Registro Civil	Tribunal de Justiça
R\$ 204,39	R\$ 58,26	R\$ 40,01	R\$ 10,89	R\$ 13,94
Ministério Público	ISS	Condução	Outras Despesas	Total
R\$ 9,91	R\$ 4,28	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 341,68



Para verificar o conteúdo integral do documento, acesse o site:
servicos.cdtsp.com.br/validarregistro
e informe a chave abaixo ou utilize um leitor de qr code.

10200937581909210



Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico:

https://selodigital.tjsp.jus.br

Selo Digital

1111464TIBF000036998CD22D

DocuSign Envelope ID: D7B5810C-414A-4A35-A196-EE9CA0483FAC

SOLICITAÇÃO DE REGISTRO DE MINUTA,
CONTRATO MODELO OU PADRÃO

ILUSTRÍSSIMO SENHOR OFICIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E
DOCUMENTOS E CIVIL DE PESSOA JURÍDICA DA CAPITAL

MARCOS PEDROSO NETO, advogado, casado, portador da cédula de identidade RG sob nº 5022473721, expedido pela SJS/RS, devidamente inscrito no CPF sob nº 923.363.530-91, de e-mail cartorios@a2solucoesinteligentes.com.br, com endereço na Rua Sergipe, nº 1.440, Bairro Savassi, no município de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, CEP 30.130-174, vem requerer a Vossa Senhoria o Registro do anexo documento de **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA e APÊNDICES**.

Nesses termos,
Pede Deferimento.

São Paulo, 24 de junho de 2022

DocuSigned by:
Marcos Pedroso
7A08EB321CF3423...

Requerente

CPF: 923.363.530-1



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

AMERICAN TOWER DO BRASIL – COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA., sociedade limitada com sede na Rua Olimpíadas nº 205, 8º andar, Bairro Vila Olímpia, no município de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 30.552.887/0001-91, CEP 04.551-000, e suas Filiais, doravante denominada (“Contratada”), e do outro lado,

Pessoa Jurídica qualificada no Termo de Contratação como Contratante (“Contratante”).

Neste ato representadas em conformidade com seus instrumentos constitutivos, denominadas individualmente Parte, e em conjunto, Partes, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (“Contrato SCM”), de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato SCM tem por objeto a prestação de serviços de comunicação multimídia, conforme descrito no Termo de Contratação, consistente na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de dados multimídia, de acordo com o regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (“Serviços”).

CLÁUSULA SEGUNDA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Os Apêndices a seguir neste ato são incorporados ao presente Contrato SCM e passam a fazer parte deste para todos os devidos fins de direito:

2.1.1 Para a Contratante prestadora de serviços de telecomunicações de direito público ou privado, que, mediante autorização ou prévia notificação à ANATEL, explora o serviço de comunicações (“Provedor”) e Contratante pessoa jurídica que possui vínculo contratual com a Contratada para fruição do SCM (“Corporativo”), aplicam-se os seguintes documentos:

- a) Termo de Contratação
- b) Apêndice I - Corporativo - Descritivo Técnico, Acordos de Níveis de Serviço e Escalonamento;
- c) Apêndice I - Provedor - Descritivo Técnico, Acordos de Níveis de Serviço e Escalonamento;
- d) Apêndice II – Disposições de Confidencialidade, Anticorrupção e LGPD;

2.1.2 Além dos Apêndices previstos na cláusula 2.1.1, aplica-se somente à Contratante Provedor:

- e) Apêndice III - Provedor - Procedimento de Testes de Ativação de Circuitos.

2.2 Em caso de divergência entre o Termo de Contratação, Apêndices e o Contrato SCM, prevalecerá o Termo de Contratação sobre os demais. Entre o Contrato SCM e os Apêndices, prevalecerão as disposições que constam nos Apêndices por serem mais específicos. Em caso de conflito ou divergência entre os Apêndices, prevalecerá o específico sobre o genérico, e dentre os específicos prevalecerá o mais recente.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. Obrigações da Contratada:

3.1.1. Prover os Serviços, observados os termos e condições deste Contrato SCM e, especialmente:

- a) Solucionar as falhas comprovadas nos Serviços de acordo com as condições previstas no Contrato SCM, no Termo de Contratação e nos Apêndices;
- b) Abster-se de introduzir modificações nas redes e equipamentos de propriedade da Contratante, bem como nas configurações destes, com exceção das modificações necessárias para garantir qualidade e capacidade da rede;
- c) Ativar os Serviços nos termos e prazos estipulados no Termo de Contratação e nos Apêndices, salvo nos casos em que houver impedimento por parte da Contratante ou de terceiros, especialmente de entes públicos, e nas hipóteses da Cláusula Décima.

3.2. Obrigações da Contratante:

- a) Utilizar os Serviços para os fins e nas configurações estabelecidas neste Contrato SCM e Apêndices, observando a legislação em vigor;
- b) Abster-se de introduzir modificações nos Serviços ou nos equipamentos disponibilizados, a qualquer título, bem como nas configurações contratadas, sem a prévia e expressa anuência da Contratada;
- c) Garantir o acesso de empregados, subcontratados ou prepostos da Contratada, devidamente credenciados, às suas dependências, para fins de entrega, ativação, realização de testes, manutenção e conservação dos Serviços ou equipamentos cedidos, a qualquer título, pela Contratada, devendo tomar todas as providências que garantam o livre desempenho de tais atividades;
- d) Instalar e manter, às suas próprias expensas, e no prazo estipulado pela Contratada, a infraestrutura necessária para ativar, receber e





- utilizar os Serviços e equipamentos disponibilizados, a qualquer título, pela Contratada, inclusive espaço físico, energia, climatização (controle de temperatura e umidade), aterramento, acessos para cabo óptico e rede interna;
- e) Comunicar imediatamente à Contratada qualquer anormalidade observada nos equipamentos disponibilizados, a qualquer título, pela Contratada, ou nos sistemas que comprometam o funcionamento dos Serviços;
 - f) Zelar pela guarda e integridade dos equipamentos disponibilizados, a qualquer título, pela Contratada, bem como responder pelos danos aos quais tenha dado causa, sem intermediários ou por meio de seus subcontratados ou seus clientes;
 - g) Responsabilizar-se pela manutenção dos seus próprios equipamentos vinculados aos Serviços objeto do presente Contrato SCM e Apêndices;
 - h) Responsabilizar-se pelos mecanismos de segurança lógica de sua própria rede, pela preservação de seus dados, restrições de acesso e controle de violação de sua rede;
 - i) Manter atualizado seu cadastro perante a Contratada, informando-a sobre toda e qualquer alteração, sob pena de serem consideradas entregues as correspondências enviadas para os endereços e pessoas informados neste Contrato SCM.
 - j) Efetuar todos os pagamentos previstos neste Contrato SCM e devidos à Contratada, pontualmente, sem quaisquer descontos que não sejam prévia e expressamente concedidos e/ou autorizados pela Contratada.
 - k) Observar formas de comunicação descritas no Contrato SCM e Apêndices. As comunicações realizadas em desconformidade com esta Cláusula serão consideradas pelas Partes como não realizada e sem valor legal.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇOS E REAJUSTE

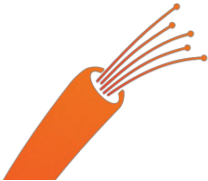
- 4.1 O valor mensal dos Serviços descritos na Cláusula Primeira, bem como os demais encargos, serão os constantes no Termo de Contratação.
- 4.2. Os valores tratados no item 4.1 deste Contrato SCM incluem os tributos com base nas alíquotas pela legislação vigente.
- 4.2.1. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, ocorrida após a celebração deste Contrato SCM, que comprovadamente incidir sobre os preços dos Serviços contratados, poderá implicar, a critério da Contratada, em imediata revisão dos respectivos preços.

4.2.2. Os valores acordados para os Serviços serão reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade admitida, conforme a Lei 10.192/2001, de acordo com a variação positiva do índice IGP-M, ou por outro índice legal que venha a substituí-lo, salvo se convencionado de forma distinta entre as Partes e mediante assinatura de Termo de Contratação.

4.2.2.1. O período mencionado no item 4.2.2 iniciará, para fins de reajuste, no mês de assinatura do Primeiro Termo de Contratação, ou do mês de seu último reajuste, salvo se convencionado de forma distinta entre as Partes.

CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

- 5.1 A Contratante pagará à Contratada, até a data do vencimento, o valor da mensalidade pelos Serviços contratados, inclusive custos de ativação e/ou desativação, acrescido dos tributos incidentes.
- 5.1.1 Data e forma de pagamento e forma de faturamento: Conforme estipulado no Termo de Contratação.
- 5.2 O não recebimento do documento de cobrança pela Contratante não a isenta do devido pagamento. Neste caso, a Contratante deverá acessar os sistemas da Contratada para obtenção da segunda via se houver e, subsidiariamente caso o sistema comprovadamente não esteja operacional, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a Contratada pelos canais informados no Termo de Contratação para que seja orientada sobre como proceder ao pagamento dos valores acordados ou retirar a 2ª (segunda) via do documento de cobrança.
- 5.3 Caso a Contratante não concorde com o valor de qualquer fatura emitida, deverá apresentar suas razões à Contratada na forma da cláusula 11.4, em até 15 (quinze) dias após o recebimento da fatura, sem prejuízo da obrigação da Contratante do pagamento do valor total. As razões da Contratante serão analisadas pela Contratada no prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de recebimento da comunicação pela Contratante, e, caso sejam procedentes e os valores cobrados indevidamente já tenham sido pagos, estes serão creditados à Contratante na fatura correspondente ao mês subsequente ao da apuração.
- 5.3.1 A contestação dos valores não suspende a obrigação da Contratante ao pagamento das faturas supervenientes.
- 5.4 As notas fiscais referentes à prestação dos Serviços objeto deste Contrato SCM e Apêndices poderão ser emitidas tanto sob o CNPJ da matriz da Contratada, como de sua respectiva filial, de acordo com as características de cada operação e na forma prevista na legislação vigente.





5.5 A Contratante poderá solicitar que o faturamento seja efetuado para sua matriz ou quaisquer de suas filiais, desde que, seja mantido o número do CNPJ raiz e haja alteração do local da prestação de serviço. Na ocasião, deverá indicar os dados da respectiva filial ou da matriz, sendo que a referida filial ou a matriz passará a figurar no polo contratante deste Contrato SCM, assumindo todos os direitos e obrigações nele previstos.

CLÁUSULA SEXTA – PENALIDADES E SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

6.1 O não pagamento dos valores devidos à Contratada até às respectivas datas de vencimento sujeitará a Contratante, de forma cumulativa, independentemente de aviso ou interpelação, às seguintes sanções:

- a) Atualização *pro rata die* do valor da fatura não paga, pela variação do índice informado no item 4.2.2 a partir do respectivo vencimento até a data do seu efetivo e integral pagamento;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor atualizado, a partir do vencimento até a data do seu efetivo e integral pagamento; e
- c) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela não paga.

6.2 Para os casos da Cláusula 6.1, a Contratada poderá emitir a fatura/nota de débito adicional informando os valores da atualização monetária, juros e multa juntamente com o boleto bancário contemplando os valores da prestação mensal dos Serviços

6.3 Enquanto perdurar o inadimplemento de qualquer nota fiscal/fatura, boleto ou nota de débito, a Contratada fica desobrigada de atender à solicitação de fornecimento de qualquer serviço adicional.

6.4 A Contratada poderá suspender a prestação dos Serviços diante do inadimplemento da Contratante nos casos a seguir:

6.4.1 Para Contratante Provedor, a Contratada poderá:

- a) suspender totalmente os Serviços imediatamente após o vencimento da fatura, nos termos da Cláusula Quinta.
- b) desativar definitivamente o serviço do Provedor e rescindir o Contrato SCM de prestação do serviço 30 (trinta) dias após a suspensão total.

6.4.2 Para Contratante Corporativo a Contratada poderá:

- a) suspender parcialmente a prestação dos Serviços após 15 (quinze) dias do envio da notificação sobre o inadimplemento

encaminhada à Contratante;

- b) suspender totalmente a prestação dos Serviços após 30 (trinta) dias da suspensão parcial, vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços nesse período;
- c) desativar definitivamente o serviço do Assinante e rescindir o Contrato SCM de prestação do serviço 30 (trinta) dias após a suspensão total prevista o item b desta Cláusula.

6.5 Será considerado débito em aberto qualquer nota fiscal/fatura, boleto ou nota de débito emitido, inclusive aqueles referentes exclusivamente à multa e juros previstas na Cláusula 6.1, não quitados na data do seu vencimento pela Contratante.

6.6 Caso a Contratante comprove a quitação dos débitos geradores da suspensão dos Serviços contratados, a Contratada terá um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis para o restabelecimento dos Serviços suspensos.

6.7 Sem prejuízo de outras penalidades, poderá a Contratada, quando aplicável, protestar os títulos devidos e/ou inscrever a Contratante nos cadastros de proteção ao crédito, enquanto perdurar o débito, bem como tomar todas as medidas judiciais e extrajudiciais necessárias à satisfação de seu crédito.

6.8 Os valores inadimplidos serão considerados líquidos, certos e exigíveis e constituirão título executivo extrajudicial plenamente protestável e executável na forma do artigo 784, Inciso III da Lei nº 13.105/2015.

CLÁUSULA SÉTIMA – VIGÊNCIA, RESCISÃO E MULTA

7.1 O presente Contrato SCM entrará em vigor na data de assinatura do Termo de Contratação relativamente às suas obrigações e os Serviços terão vigência a partir da Data Efetiva da Ativação conforme previsto na Cláusula 7.1.2 e registrado nos sistemas da Contratada, salvo disposição convencionada em consenso de forma distinta pelas Partes.

7.1.1 Após o decurso da vigência que se inicia na data de assinatura do Termo de Contratação, este Contrato SCM vigorará por prazo indeterminado, podendo ser encerrado a qualquer momento, por qualquer das Partes, mediante notificação, por escrito, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, salvo convenção expressa e por escrito firmada pelas Partes.

7.1.1.1 A assinatura de um novo Termo de Contratação, dará início a um novo prazo de vigência de, no mínimo, 12 (doze) meses, sem relação com o prazo previsto na cláusula 7.1.1,





salvo se convencionado de forma distinta entre as Partes.

7.1.2 As Partes acordam que a Data Efetiva de Ativação (“Data Efetiva de Ativação”) corresponde à data em que os recursos são efetivamente ativados, pressupondo-se que estão disponíveis todas as condições técnicas de rede e facilidades para a oferta comercial dos terminais à Contratante.

7.2 Caso a Contratante solicite o downgrade e/ou o encerramento parcial ou total deste Contrato SCM imotivadamente, deverá comunicar à Contratada, nos termos da Cláusula 11.4, concedendo prazo de prévio aviso pelo período previsto no Termo de Contratação.

7.2.1 A multa contratual na hipótese de downgrade e/ou rescisão parcial ou total pela Contratante antes do decurso da vigência será de 30% (trinta por cento) incidente sobre o somatório das mensalidades vincendas relativas ao valor bruto dos Serviços cancelados remanescentes após o término do período de aviso prévio e observando-se a retenção de Imposto de Renda na forma do artigo 70 da lei 9.430/96 a ser efetuada pela Contratante, se de outra forma não for acordado pelas Partes.

7.2.1.1 A multa contratual será considerada líquida, certa e exigível e constituirá título executivo extrajudicial plenamente protestável e executável na forma do artigo 784, Inciso III da Lei nº 13.105/2015.

7.3 Caso a Contratante solicite o cancelamento do serviço antes da ativação ou dificulte a sua ativação, será cobrada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do serviço contratado.

7.4 Além das hipóteses já previstas neste Contrato SCM, qualquer das Partes poderá rescindir o presente instrumento e cancelar a contratação dos Serviços, nos seguintes casos:

- a) Decretação da falência de qualquer uma das Partes, ou ainda, qualquer evento análogo que caracterize o seu estado de insolvência, incluindo acordo com credores e/ou processamento da recuperação judicial ou extrajudicial;
- b) Liquidação, dissolução ou extinção da outra Parte;
- c) Perda ou término de concessão ou autorização mantida pelas Partes, quando aplicável quando se tratar de Contratante Provedor;
- d) Caso fortuito ou força maior nos termos do artigo 393 da Lei 10.406/2002 que impeça qualquer das Partes de cumprir suas obrigações, se o impedimento perdurar por pelo menos 180 (cento e oitenta) dias; e
- e) Acordo mútuo entre as Partes.

7.5 Caso a Contratante dê causa à rescisão do

Contrato SCM por qualquer dos motivos constantes dos itens a, b e/ou c da Cláusula 7.4, será devido à Contratada o valor referente à penalidade prevista no item 7.2.1.

7.6 A Contratada poderá, ainda, rescindir o Contrato SCM de pleno direito imotivadamente mediante comunicação prévia de 30 (trinta dias).

7.7 Em qualquer hipótese de rescisão, serão devidos os valores porventura pendentes de pagamento com relação aos Serviços já efetivamente prestados, bem como multa e juros se for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – GARANTIAS DE NÍVEL DE SERVIÇO E ABATIMENTOS

8.1 A Contratada oferecerá, quando aplicável, garantias de nível de serviço, assegurando compensações no caso de não atingir os níveis especificados, conforme definido no Apêndice I.

8.1.1 A Contratante reconhece que não há possibilidade técnica de garantia de 100% (cem por cento) de nível de serviço e que o serviço de comunicações, por sua natureza, não é isento de falhas, razão pela qual serão concedidos abatimentos, conforme definido no Apêndice I, quando aplicável.

CLÁUSULA NONA – RESPONSABILIDADE DAS PARTES

9.1 Sem prejuízo às demais obrigações previstas neste Contrato SCM, a responsabilidade de cada Parte perante a outra limitar-se-á aos danos diretos comprovadamente sofridos pela Parte prejudicada, excluindo-se eventuais lucros cessantes, perda de receita e danos indiretos.

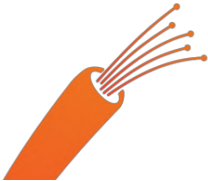
9.2 Nenhuma das Partes será, em hipótese alguma, responsável por perdas e danos porventura devidos pela outra Parte a usuários dos serviços de tal outra Parte, nem por penalidades de qualquer natureza impostas pelo poder público a tal outra Parte.

CLÁUSULA DÉCIMA – CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR

10.1 Os casos fortuitos e de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 da Lei 10.406/2002.

10.2 A Parte que for afetada por caso fortuito ou 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 SCM.

10.3 Cessados os efeitos de caso fortuito ou força maior, a Parte afetada deverá, de imediato, notificar por escrito a outra para conhecimento do fato, e restabelecer a normal



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



execução do Contrato SCM.

10.3.1 Perdurando por mais de até 180 (cento e oitenta) dias a impossibilidade de cumprimento do Contrato SCM proveniente de caso fortuito ou de força maior, qualquer das Partes poderá dá-lo por rescindido, mediante simples aviso por escrito à outra Parte, sendo que, neste caso, nenhuma quantia será devida de Parte a Parte a título de perdas, danos, multas ou penalidades.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A tolerância pela Contratada, quanto ao não cumprimento das condições aqui estipuladas, representará mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, os quais poderão ser exercidos pela Contratada a qualquer tempo.

11.2 Salvo na hipótese de reestruturação societária, as Partes não poderão ceder, total ou parcialmente, o presente Contrato SCM sem o consentimento prévio por escrito da outra Parte, o qual poderá ser outorgado ou negado, a seu exclusivo critério.

11.3 Em nenhum caso a presente contratação dará a qualquer das Partes o direito ou a autoridade de representar a outra perante qualquer terceiro.

11.4 A Contratada disponibiliza uma Central de

Atendimento por meio do telefone 3003-3336 para o recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Contratada.

a) Para fins de desativação do serviço contratado, a Contratante deverá formalizar o pedido por meio de endereço eletrônico corporativo para atendimento.fibra@americantower.com.

b) No caso da Contratante não possuir um endereço eletrônico corporativo, poderá enviar a solicitação por meio de papel timbrado e assinado pelo representante da empresa enviado pelo e-mail simples.

c) As notificações por escrito deverão ser encaminhadas para atendimento.fibra@americantower.com ou para o endereço Rua Sergipe, nº 1.440, 8º andar, Bairro Savassi, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30.130-174, e serão respondidas em até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada a depender da extensão da complexidade do caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – FORO

12.1 Para a solução das controvérsias as partes elegem como competente o foro da cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, renunciando as Partes a qualquer outro Foro.

DocuSigned by:
Daniel Laper
Assinado por: DANIEL LAPER GIORGINI 06418486684
CPF: 06418486684
Papel: Diretor de Desenvolvimento de Novos Produtos
Data/hora da Assinatura: 12/07/2022 | 10:43:15 BRT
ICP-Brasil
F2E7D387B6EB42C7B37CF9DCAF4867F9C

Daniel Laper Giorgini

Diretor de Desenvolvimento de Novos Produtos

DocuSigned by:
Carlos Magno
Assinado por: CARLOS MAGNO NEVES DE OLIVEIRA 83243882487
CPF: 83243882487
Papel: Diretor de Vendas
Data/hora da Assinatura: 29/06/2022 | 12:40:40 BRT
ICP-Brasil
F488FE1C81374A3E9D8D78EC16D0FEEC

Carlos Magno Neves de Oliveira

Diretor de Vendas



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



APÊNDICE I - CORPORATIVO

DESCRITIVO TÉCNICO, ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E ESCALONAMENTO

SUMÁRIO

1.	CONDIÇÕES GERAIS	7
2.	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS APLICADAS AOS SERVIÇOS	7
2.1	PRIME INTERNET	7
2.2	VIP CLOUD CONNECTION	9
2.3	REDE IP MPLS	9
3.	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO	9
4.	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	10
5.	PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA	10
6.	MATRIZ DE ESCALONAMENTO	11

IMPORTANTE:

- O CLIENTE DEVERÁ CONSULTAR O SEU TERMO DE CONTRATAÇÃO/PROPOSTA COMERCIAL A FIM DE IDENTIFICAR NOS APÊNDICES APLICÁVEIS O(S) SERVIÇO(S) CONTRATADO(S).
- SERVIÇOS QUE APRESENTEM CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS OU TÉCNICAS DIFERENTES DAS ESPECIFICADAS NESSE APÊNDICE PODERÃO SER REGIDOS PELO TERMO DE CONTRATAÇÃO CORRESPONDENTE.



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. As Partes reconhecem que é de interesse mútuo estabelecer padrões de desempenho e qualidade para os Serviços objeto do Contrato. A Contratada deverá operar conforme listado neste Apêndice, salvo se acordado entre as Partes de forma distinta.
- 1.2. A Contratada utilizará recursos de infraestrutura de telecomunicações adequada ao tipo de serviço contratado, provendo o acesso para interconexão com a Contratante, através de Circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto, multiponto-multiponto ou MPLS, conforme identificação das necessidades técnicas acordadas entre a Contratada e a Contratante.
- 1.3. Os referidos Circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso da Contratante ao Ponto de Presença da Contratada, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento, que poderá ser executada através das tecnologias de redes disponíveis e adequadas para atendimento aos requisitos do Serviço solicitado.
- 1.4. Para todos os produtos contratados, não está previsto o atendimento de necessidades adicionais da Contratante, como a liberação e configuração de serviços DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – RFC 2131), NAT (Network Address Translation – RFC 3022), protocolos internos de roteamento dinâmico (IGP – Interior Gateway Protocol), leitura/escrita de informações através de SNMP (Simple Network Management Protocol – RFC 3584), aplicação de regras de firewall, antivírus, dentre outras. Esses recursos serão considerados como Projeto Especial e deverão ser previamente solicitados pela Contratante para seu devido ajuste comercial.
- 1.5. A Contratada garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pela Contratante.
- 1.6. A Contratada não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.
- 1.7. Alterações dos parâmetros e condições técnicas definidas neste Apêndice só poderão ocorrer por inviabilidade técnica devidamente comprovada (por escrito entre as partes) ou por solicitação de Projeto Especial acordado entre a Contratada e a Contratante.
- 1.8. A Contratada acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS APLICADAS AOS SERVIÇOS

2.1 PRIME INTERNET

- 2.1.1 No serviço denominado de Prime Internet, a Contratada deverá prover o serviço de conexão à Rede Mundial de Computadores – Internet a partir de seu Ponto de Presença, abrangendo conectividade IPv4 e/ou IPv6, suportando tráfego nacional e internacional através de seu AS.
- 2.1.2 Esses Circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), quando a Contratante já possui roteador próprio, ou em nível 3 (Layer 3 do modelo OSI) quando o acesso é adquirido

com roteador atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nesse Apêndice.

2.1.3 O Circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão contratada para o serviço de acesso à Rede Mundial de Computadores – Internet. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.

2.1.5 Recomendação IEEE 802.3 para interface Ethernet 10/100 ou 10/100/1000Mbps, para Rede LAN do Cliente Final. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela Contratada, após análises técnicas e comerciais para um Projeto Especial.

2.1.6 BLOCO DE ENDEREÇOS IP

2.1.6.1 Será fornecido pela Contratada 1 (um) bloco de endereços IPv4, que constituirá uma subrede com prefixo de 29 bits (designada como “/29” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.248), disponibilizando assim 8 (oito) endereços IP a serem dispostos da seguinte forma:

- a) O 1º endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o primeiro endereço de um bloco é destinado para ser o “identificador de rede” e não pode ser alocado em equipamentos.
- b) O último endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o último endereço de um bloco é destinado para “broadcast” e não pode ser alocado em equipamentos.
- c) O 2º endereço do bloco (1º host da rede): O segundo endereço de um bloco será utilizado para configuração no roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), na interface conectada à rede local da Contratante (Interface LAN – Local Area Network), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da subrede;
- d) Do 3º ao 7º endereço do bloco (2º ao 6º host da rede): o intervalo contendo 5 endereços IP, sendo eles do terceiro ao sétimo endereço do bloco, serão disponibilizados para livre alocação por parte da Contratante em seus servidores e equipamentos que precisem de conectividade direta com a Rede Mundial de Computadores – Internet.

2.1.6.2. Alterações na quantidade de endereços IP descritas no item 2.1.6.1 só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela Contratada, após análises técnicas e comerciais e deverão ser definidas no Apêndice III.

2.1.6.3. A rede atualmente comporta tanto o endereçamento IPv4, quando IPv6. O cliente poderá solicitar blocos de IPv4 isoladamente, IPv6 isoladamente ou Dual Stack (IPv4 e IPv6).

2.1.6.4 A definição do bloco IPv6 será a partir de um /64, considerando a recomendação do NIC.BR, uma vez que prefixos maiores ou menores podem trazer problemas para funcionamento de algumas funcionalidades, por exemplo a autoconfiguração de endereços stateless. A utilização de endereços IPv6 em links de comunicação ponto-a-ponto podem ter a variação a menor ou a menor.

2.1.7 POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DE ENDEREÇOS IP DA CONTRATADA

2.1.7.1 Não é permitido à Contratante a violação ou tentativa de violação de qualquer sistema que componha a



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



infraestrutura da Contratada. Dessa forma, não é permitido os seguintes tipos de ações:

2.1.7.2 Acesso ou tentativa de acesso em servidores e equipamentos de rede sem autorização;

2.1.7.3 Uso de ferramentas de cracking, brute-force ou ataques de dicionário para acessos não autorizados;

2.1.7.4 Detecção automática de serviços em servidores (Port scan);

2.1.7.5 Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços e redes.

2.1.7.6 É expressamente proibida a falsificação de dados com o intuito de iludir ou induzir erros nos receptores dos dados. Estão incluídas nesta condição, mas sem se limitar a elas, as seguintes situações:

- a) Alterações de endereços IP (IP Spoofing);
- b) Alterações de endereços ARP (ARP Spoofing);
- c) Alterações dos cabeçalhos das mensagens de correio eletrônico.

2.1.7.7 Não é permitido à Contratante interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se:

- a) Ação de sobrecarga (conhecidas como Denial of Service – Negação de Serviço), que visem prejudicar ou impedir o funcionamento normal de serviços;
- b) Envio sistemático em massa de pacotes (Flooding – Inundação de pacotes);
- c) Quaisquer tipos de tentativas de bloquear ou produzir transtorno a serviços, servidores ou redes.

2.1.7.8 A Contratante será a única responsável pelos conteúdos alojados nos equipamentos que estiverem utilizando o bloco de endereços IP do Autonomous System (AS) da Contratada que será alocado para uso em sua rede local, devendo por isso, gerir de forma segura o acesso aos dados contidos nos mesmos, garantindo que este acesso respeite a legislação vigente, não permitindo o armazenamento ou distribuição de:

- a) Conteúdos que violem os direitos de autor;
- b) Conteúdos que contenham pedofilia;
- c) Conteúdos que incitem a violência ou à prática de atos criminosos;
- d) Conteúdos que sejam considerados ilegais;
- e) Conteúdos que sejam ofensivos ou discriminatórios com base em religião, sexo ou raça;
- f) Conteúdos que iludam a Contratante induzindo-a ao entendimento de estar acessando outro site (prática de Phishing);
- g) Vírus, Trojans, Malware ou qualquer outro software prejudicial aos usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet;
- h) Compartilhamento e/ou facilitação de troca de software ou informação protegida por direitos de autor;
- i) Software que permita a utilização dos servidores como Open Relay ou Open Proxy;

- j) Software sem o devido licenciamento;
- k) Software desatualizado ou com falhas conhecidas que possibilitem a sua exploração para tomar controle do(s) servidor(es);
- l) A instalação de ferramentas/software (anonimizadores) que possibilitem a navegação na Internet sem a possibilidade de identificar o usuário (uso não rastreável), com a intenção de cometer delitos ou atos ilegais.

2.1.7.9 O uso abusivo de correio eletrônico causa transtornos e prejuízos à infraestrutura da Contratada, bem como aos demais usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet. A Contratada considera como SPAM todo e qualquer email enviado com intuito comercial não solicitado pelo destinatário, bem como, qualquer email que possa causar impacto negativo na infraestrutura da Contratada ou provocando a inserção dos endereços IPs do seu espaço AS em listas negras. Partindo desse princípio, não será permitido:

- a) Envio sistemático de SPAM;
- b) Envio de email para as denominadas SPAMTRAPS;
- c) Envio massivo de correio eletrônico comercial ou pessoal não solicitado;
- d) Envio de emails a quem tenha expressamente solicitado o seu cancelamento;
- e) Alojamento de páginas que forneçam serviços de SPAM;
- f) Alojamento de páginas anunciadas através de SPAM enviado de outras redes (“spamvertising”);
- g) Qualquer ação que coloque o espaço de endereçamento IP da Contratada em listas negras.

2.1.7.10 Sempre que forem detectados atos abusivos e for necessária a intervenção da Contratada para resolver estas situações, a Contratada poderá, sem qualquer consulta prévia à Contratante, optar por:

- a) avisar a Contratante por email ou telefone, concedendo-lhe um prazo de 24 horas para interromper as ações abusivas ou a violação desta cláusula;
- b) efetuar a necessária intervenção para resolução imediata do problema e comunicar à Contratante os motivos que obrigaram a Contratada a tomar esta atitude.
- c) suspender de imediato o serviço, sem aviso prévio, caso a gravidade da situação o justifique.

2.1.7.11 A Contratada reserva-se o direito de cancelar definitivamente ou suspender temporariamente os Serviços, sem qualquer devolução ou desconto em fatura de Serviços referente ao período não utilizado, se esta Cláusula for violada pela Contratante.

2.1.7.12 A Contratada reserva-se o direito de suspender qualquer serviço se este causar degradação de sua infraestrutura ou aos serviços prestados a outros Clientes.

2.1.7.13 A Contratada não poderá ser considerada responsável por qualquer prejuízo causado pelo cancelamento do Serviço em decorrência da violação desta Cláusula.



2.2 VIP CLOUD CONNECTION

2.4.1 A Contratada deverá prover o serviço de conectividade VIP Cloud Connection, utilizando tecnologia de sua Rede Ethernet, estabelecida entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), atendendo as características técnicas descritas abaixo.

2.4.1.1 INTERFACE FÍSICA – Nível 1 - Interface elétrica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet 10/100/1000Mbps (1000BASE T) ou interface óptica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet nos padrões 1000BASE SX, 1000BASE LX, 1000BASE BX, conforme solicitação da Contratante.

2.4.1.2 INTERFACE FÍSICA – Nível 2 (Frame)

A quantidade de endereços MAC (MAC ADDRESS) no enlace está limitada a 2 (dois) endereços por ponto contratado, característica essa limitada por configuração na porta do equipamento de acesso.

A Contratada recomenda a instalação, por parte da Contratante, de equipamentos com recursos de roteamento em nível 3 nas pontas (Rede LAN) quando a quantidade de MAC ADDRESS não for suficiente para atendimento às necessidades do serviço e/ou aplicação. Este procedimento torna muitas vezes a solução de transmissão mais eficiente, uma vez que evita o tráfego de broadcast desnecessário entre os pontos remotos da rede.

Alterações da quantidade de endereços MAC só ocorrerão se houver viabilidade técnica na Rede da Contratada, após análises técnicas e comerciais para um PROJETO ESPECIAL.

A quantidade de VLANs de Serviço (SVLAN, conforme padrão IEEE 802.1ad, também chamado de “Q-in-Q”) está limitada a 01 (uma) por cliente final, salvo em condições especiais onde análises técnicas e comerciais para PROJETO ESPECIAL podem determinar outras quantidades. A atribuição do identificador de SVLAN (SVLAN-ID) é exclusividade da Contratada, não cabendo à Contratante solicitar ou exigir o identificador de VLAN.

A quantidade de VLANs da Contratante (CVLAN no padrão IEEE 802.1q), está limitada a 4094 CVLANs (quatro mil e noventa e quatro VLANs da Contratante) para cada SVLAN (VLAN de Serviço, conforme padrão IEEE 802.1ad). Os frames no padrão IEEE 802.1q das VLANs da Contratante são associados às VLANs de Serviço para serem encaminhados pela rede. Esse recurso proporciona à Contratante autonomia para definição e atribuição do identificador de VLAN (VLAN-ID) de suas CVLANs.

A configuração de transparência de protocolos de camada 2 (Layer 2 do modelo OSI), usados para mensagens de controle, poderão ser realizadas mediante solicitação da Contratante e serão limitadas aos protocolos: CDP, STP, RSTP, PVST, VTP, LACP, PAGP e UDLD.

O circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão contratada para o respectivo serviço. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.

Para a operabilidade da solução, é necessário que a Contratada possua um roteador ou contrate o fornecimento com a Contratada.

A contratação do serviço de Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)) e gestão, é de responsabilidade da Contratante.

A Contratada é responsável pela conexão física (cabo óptico ou cabo UTP Cat6) com o Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)).

A conexão com o Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)) é realizada no estado de São Paulo, no Datacenter Equinix SP2 ou Datacenter Equinix SP4 e de acordo com o ambiente contratado, sendo o transporte até o Datacenter através do backbone redundante da Contratada.

2.3 REDE IP MPLS

2.6.1 A rede IP/MPLS utilizará como rede de transporte as redes MPLS, Ethernet ou SDH/PDH já existentes no Backbone da Contratada e atenderá, desta forma, todas as recomendações, padrões e requisitos em Nível 1 e Nível 2 conforme estas próprias infraestruturas.

2.6.1 Para extensão das características do Serviço e gerência do mesmo fim-a-fim, em rede IP/MPLS, a Contratada fornecerá o equipamento de acesso para atendimento na referida rede de transporte a ser utilizada.

3. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. Desempenho: O estado dos Circuitos será classificado como OPERACIONAL e DISPONÍVEL, se os valores dos tempos de LATÊNCIA MÉDIA e a porcentagem de THROUGHPUT e PERDA DE PACOTES, dentro da velocidade contratada, estiverem dentro dos valores indicados, conforme Tabela 1 abaixo:

Tabela 1 – Parâmetros de desempenho			
THROUGHPUT (%)	LATÊNCIA MÉDIA EM REDE METROPOLITANA (ms)	LATENCIA MEDIA EM REDE LONGA DISTÂNCIA (ms)	PERDA DE PACOTES (%)
>= 95	<= 30	<= 80	<= 1

3.2. Disponibilidade: A disponibilidade mensal, que corresponde ao tempo em que o Circuito se apresenta dentro das características técnicas e operacionais especificadas no item 4.1, está apresentada na Tabela 2 abaixo:

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO	DISPONIBILIDA DE MENSAL (%)
Tipo 1	SLA no atendimento com rota	99,50
Tipo 2	SLA no atendimento com rota sem	99,00

Tabela 2 – Disponibilidade por tipos de atendimento

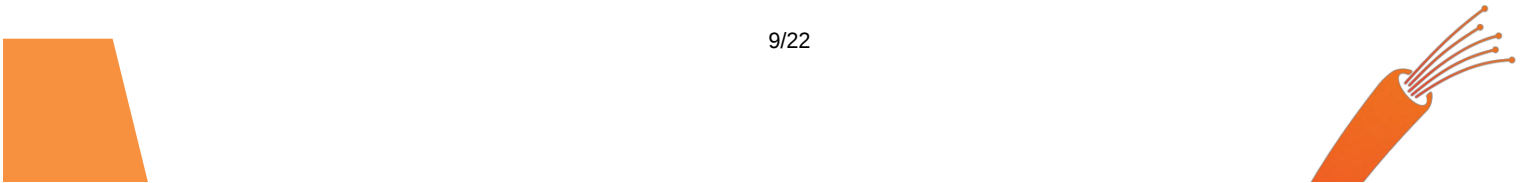
3.2.1. A disponibilidade mensal, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia de cada mês, será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (Mensal)} = [(Ttotal - Tnodisp) / Ttotal] * 100 (\%)$$

Onde:

Ttotal = tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp = somatório do tempo de indisponibilidade do circuito dentro do intervalo total (minutos);



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

- 4.1. Toda a comunicação operacional deverá ser registrada através de chamado na Central de Atendimento que estará disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana mediante números informados no Contrato e neste Apêndice.
- 4.2. A Contratante efetuará testes em seu ambiente, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade antes do registro do chamado técnico na Contratada.
- 4.3. Para cálculo dos tempos de indisponibilidade serão utilizados os tempos de atendimento que serão computados a partir do registro do chamado técnico pela Central de Atendimento da Contratada, até a comunicação do término do atendimento à Contratante.
- 4.4. No cálculo da disponibilidade serão expurgadas as seguintes situações:
- a)

Interrupções por solicitação expressa da Contratante, cancelamento ou modificação do Serviço, tais como alteração de parâmetro de serviço, interrupções para troca de velocidade, de endereço, configuração de elementos de rede, etc.
- b)

Motivos de retenção por causas imputáveis à Contratante: não disponibilidade de contato para testes conjuntos, usuário ausente, falta de permissão de acesso, dificuldade de contato com a Contratante, etc.
- c)

Tempo transcorrido para que seja dada permissão de acesso as dependências da Contratante para resolução de falhas.
- d)

Atos ou omissões por parte da Contratante.
- e)

Interrupções em que a Contratada não tenha sido acionada pela Contratante.
- f)

Interrupções de serviço que forem provocadas por causas imputáveis à Contratante, bem como aquelas ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior (por exemplo, condições naturais adversas, catástrofes, vandalismos, roubos, furtos, etc.)
- g)

Intervenções programadas e/ou emergências informadas pela Contratada à Contratante.
- h)

Falta de energia ou condicionamento de ar inadequado, quando for o caso, no ambiente da Contratante que causem interrupção ou degradação na qualidade do Serviço.
- i)

Desligamento ou desconexão indevida pela Contratante de equipamentos necessários à prestação de serviço e que estejam sob sua responsabilidade.
- j)

Falta de comunicação devido a configuração indevida nos equipamentos e aplicações da Contratante.
- k)

Requisições de alterações e/ou configurações no Circuito por solicitação da Contratante.
- l)

Degradação ou interrupções no acesso a destinos específicos na Rede Mundial de Computadores – Internet, por motivos de variações no comportamento do tráfego fora do domínio administrativo da rede Contratada.

- 4.5. A Contratada deverá informar à Contratante, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, sobre intervenção programada que possa causar alguma alteração no desempenho dos Serviços. Intervenções emergenciais poderão ser negociadas em um prazo menor entre a Contratada e a Contratante.
- 4.6. Os testes de desempenho do Circuito deverão ser feitos sem concorrência com o tráfego da Contratante Final, uma vez que pacotes utilizados nos testes não terão prioridade de encaminhamento.
- 4.7. A Contratada fará testes utilizando-se da recomendação RFC 2544 do IETF para fins de testes, homologações, diagnósticos e recuperação do Serviço afetado.
- 4.8. As medidas serão feitas da porta do ativo de rede a ser disponibilizado para a Contratante na Ponta A do Circuito até a porta do ativo de rede a ser disponibilizado para o Cliente Final na Ponta B do Circuito, ambos passando pelo Backbone da rede da Contratada, não considerando outros Backbones/Circuitos que possam estar envolvidos num projeto de interconexão de redes.
- 4.9. Caso necessário, as Partes interagirão na localização e isolamento das falhas providenciando auxílio nos testes, quando requisitadas para isto.

5. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA

5.1. A Contratada concederá crédito nos valores mensais a serem pagos pela Contratante, por interrupções nos Serviços de sua responsabilidade ou não cumprimento do SLA, cujas causas não sejam atribuíveis à Contratante, seus subcontratados, seus clientes, ou sejam caracterizados como caso fortuito/força maior, desde que tais paralisações se verifiquem por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos. Em tais casos, a Contratada concederá à Contratante crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$VC = \frac{3 \times VM \times n}{1440}$$

Onde:

VC

=

Valor do crédito;

VM

=

Valor mensal do Serviço interrompido;

n

=

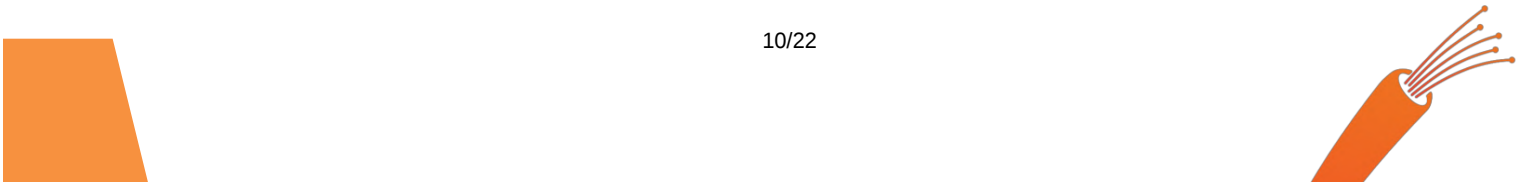
Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos

1440

=

Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.

- 5.2. O valor do crédito correspondente ao tempo de interrupção será aplicado nas faturas emitidas pela Contratada contra a Contratante no mês imediatamente subsequente ao mês em que foi verificada a interrupção, com base no valor do Serviço no mês da referida fatura.
- 5.3. Para fins de concessão do crédito previsto no item 5.1, o período mínimo de interrupção não programada do sistema locado a ser considerado será de 30 (trinta) minutos consecutivos, contados do horário do registro da ocorrência da efetiva interrupção, conforme notificado pela Contratante à Contratada.
- 5.4. Não serão concedidos créditos nos seguintes casos:



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



- 5.3.1.

Interrupções programadas pela Contratada, desde que notificadas com, pelo menos, a antecedência de mínima de 7 (sete) dias corridos, nos termos do item. 4.5, e que não forem justificadamente objetadas pela Contratante no prazo de 5 (cinco) dias de sua notificação;
- 5.4.2.

Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da Contratante, seus empregados, subcontratados, representantes ou clientes;
- 5.4.3.

Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da Contratante ou de sua responsabilidade, inclusive de seus clientes;
- 5.4.4.

Quando os empregados ou representantes da Contratada tiverem seu acesso negado às dependências da Contratante ou de seus clientes onde estejam localizados os Serviços ou equipamentos, impedindo ou atrasando a recuperação destes.
- 5.4.5.

Interrupções resultantes de caso fortuito ou de força maior.

6. MATRIZ DE ESCALONAMENTO



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



APÊNDICE I - PROVEDOR

DESCRITIVO TÉCNICO, ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E ESCALONAMENTO

SUMÁRIO

1.	CONDIÇÕES GERAIS	13
2.	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS APLICADAS AOS SERVIÇOS	13
2.1	PRIME IP ISP	13
2.2	VIP PONTO A PONTO/MULTIPONTO.....	15
2.3	VIP PTT	16
2.4	SMART IP.....	16
3.	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.....	17
4.	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	18
5.	PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA	18
6.	MATRIZ DE ESCALONAMENTO	19

IMPORTANTE:

- O CLIENTE DEVERÁ CONSULTAR O SEU TERMO DE CONTRATAÇÃO/PROPOSTA COMERCIAL A FIM DE IDENTIFICAR NOS APÊNDICES APLICÁVEIS O(S) SERVIÇO(S) CONTRATADO(S).
- SERVIÇOS QUE APRESENTEM CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS OU TÉCNICOS DIFERENTES DAS ESPECIFICADAS NESSE APÊNDICE PODERÃO SER REGIDOS PELO TERMO DE CONTRATAÇÃO CORRESPONDENTE.



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 As Partes reconhecem que é de interesse mútuo estabelecer padrões de desempenho e qualidade para os Serviços objeto do Contrato. A Contratada deverá operar conforme listado neste Apêndice, salvo se acordado entre as Partes de forma distinta.
- 1.2 A Contratada utilizará recursos de infraestrutura de telecomunicações adequada ao tipo de serviço contratado, provendo o acesso para interconexão com a Contratante, através de Circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto, multiponto-multiponto ou MPLS, conforme identificação das necessidades técnicas acordadas entre a Contratada e a Contratante.
- 1.3 Os referidos Circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso da Contratante ao Ponto de Presença da Contratada, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento, que poderá ser executada através das tecnologias de redes disponíveis e adequadas para atendimento aos requisitos do Serviço solicitado.
- 1.4 Para todos os produtos contratados, não está previsto o atendimento de necessidades adicionais da Contratante, como a liberação e configuração de serviços DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – RFC 2131), NAT (Network Address Translation – RFC 3022), protocolos internos de roteamento dinâmico (IGP – Interior Gateway Protocol), leitura/escrita de informações através de SNMP (Simple Network Management Protocol – RFC 3584), aplicação de regras de firewall, antivírus, dentre outras. Esses recursos serão considerados como Projeto Especial e deverão ser previamente solicitados pela Contratante para seu devido ajuste comercial.
- 1.5 A Contratada garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pela Contratante.
- 1.6 A Contratada não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.
- 1.7 Alterações dos parâmetros e condições técnicas definidas neste Apêndice só poderão ocorrer por inviabilidade técnica devidamente comprovada (por escrito entre as partes) ou por solicitação de Projeto Especial acordado entre a Contratada e a Contratante.
- 1.8 A Contratada acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS APLICADAS AOS SERVIÇOS

2.1 PRIME IP ISP

- 2.2.1 No serviço denominado Prime IP ISP, a Contratada deverá prover o serviço de conexão à Rede Mundial de Computadores – Internet para a Contratante, categorizada como ISP (Internet Service Provider – Provedor de Serviços de Internet), por duas modalidades distintas, que deverão ser escolhidas pela Contratante, dentro das opções a saber:
- 2.2.1.2 Trânsito IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) de prefixos do AS (Autonomous System – Sistema Autônomo) da Contratante, com protocolo de roteamento BGP (Border Gateway Protocol);
- 2.2.1.3 Fornecimento e roteamento de blocos de endereços IP dos prefixos do AS (Autonomous System – Sistema

- Autônomo) da Contratada, quando a Contratante não possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo).
- 2.2.1.4 Caso a Contratante opte pelo fornecimento descrito no item 2.2.1.3, o estabelecimento da sessão BGP, será de acordo com o modelo técnico determinado pela contratada, podendo ela determinar os padrões de configuração para ativação das sessões de roteamento IPv4 e IPv6.
- 2.2.2 A Contratada utilizará recursos de infraestrutura de telecomunicações adequada ao tipo de serviço contratado, provendo o acesso para interconexão com a Contratante, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multiponto-multiponto, conforme identificação das necessidades técnicas acordadas entre a Contratada e a Contratante.
- 2.2.3 Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso da Contratante ao Centro de Roteamento da Contratada, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento, que poderá ser executada através das tecnologias de redes disponíveis e adequadas para atendimento aos requisitos do serviço solicitado.
- 2.2.4 Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), quando a Contratante já possui roteador próprio, ou em nível 3 (Layer 3 do modelo OSI) quando o acesso é adquirido com roteador atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nos Anexos específicos da tecnologia implantada.
- 2.2.5 O circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão Contratada para o serviço de acesso à Rede Mundial de Computadores – Internet. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.
- 2.2.6 Por padrão, o serviço de Prime Internet não contempla o fornecimento de um roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI). Desta forma será de responsabilidade da Contratante utilizar um roteador próprio ou, opcionalmente, adquirir através da Contratada o Serviço de Roteamento Local, que incluirá o fornecimento de um roteador adequado à capacidade de tráfego contratada, bem como, o serviço de gestão remota do referido equipamento.
- 2.2.7 A Contratada não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.
- 2.2.7.1. Não está previsto o atendimento de necessidades adicionais da Contratante, como a liberação e configuração de serviços DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – RFC 2131), NAT (Network Address Translation – RFC 3022), protocolos internos de roteamento dinâmico (IGP – Interior Gateway Protocol), leitura/escrita de informações através de SNMP (Simple Network Management Protocol – RFC 3584), aplicação de regras de firewall, antivírus, dentre outras. Esses recursos serão considerados como PROJETO ESPECIAL e deverão ser previamente solicitados pela Contratante para seu devido ajuste comercial.
- 2.2.7.2. A Contratada garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pela Contratante.



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



2.2.7.3. Alterações dos parâmetros e condições técnicas definidas neste Anexo só poderão ocorrer por inviabilidade técnica devidamente comprovada (por escrito entre as partes) ou por solicitação de PROJETO ESPECIAL acordado entre a Contratada e a Contratante.

2.2.8 INTERFACE FÍSICA – Nível 1 - Interface elétrica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet 10/100/1000Mbps (1000BASE T) ou interface óptica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet nos padrões 1000BASE SX, 1000BASE LX, 1000BASE BX, conforme solicitação da Contratante.

2.2.9 Bloco de Endereços IP

2.2.9.1 Conforme discriminado no item 2.2.1.2, quando a Contratante possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), essa opção deverá ser preenchida no Termo de Contratação da Contratada, sendo também necessário constar as seguintes informações:

- a) Número de ASN (Autonomous System Number – Número de Sistema Autônomo);
- b) Blocos de endereço IP que deverão ser anunciados através do protocolo BGP4 (Border Gateway Protocol version 4), com limite de tamanho de bloco igual ou superior a prefixos de 24 bits (designada como “/24” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.0);
- c) Definição do tipo de anúncio de rotas que a Contratante espera receber, como full-routing (anúncios de todas as rotas conhecidas pelo AS da Contratada) ou partial-routing (anúncio parcial de rotas conhecidas pelo AS da Contratada);
- d) Observações específicas quanto a necessidades de chaves e filtros a serem aplicados.

2.2.9.2 A Contratada se limitará a executar as configurações exclusivamente em seus equipamentos não sendo responsável pelas configurações nos roteadores da Contratante.

2.2.9.3 Será fornecido pela Contratada 1 (um) bloco de endereços IPv4 (Internet Protocol version 4 – Protocolo de Internet versão 4), que constituirá uma subrede para interligação entre a rede da Contratante e a rede da Contratada, com prefixo de 30 bits (designada como “/30” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.252), disponibilizando assim 4 (quatro) endereços IP a serem dispostos da seguinte forma:

- a) O 1º endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o primeiro endereço de um bloco é destinado para ser o “identificador de rede” e não pode ser alocado em equipamentos.
- b) O Último endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o último endereço de um bloco é destinado para “broadcast” e não pode ser alocado em equipamentos.
- c) O 2º endereço do bloco (1º host da rede): O segundo endereço de um bloco será utilizado para configuração na interface do roteador da Contratada (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da Contratante, sendo definido como endereço para estabelecimento de vizinhança para o protocolo BGP4;
- d) O 3º endereço do bloco (2º host da rede): o terceiro endereço do bloco será utilizado para configuração na interface do roteador da Contratante (equipamento de

roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da Contratada, sendo definido como endereço para estabelecimento de vizinhança para o protocolo BGP4.

2.2.10 Conforme discriminado no item 2.2.1.3 quando a Contratante não possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), utilizará um bloco de endereços da Contratada. Dessa forma, essa opção deverá ser escolhida no Termo de Contratação, para que seja fornecido pela Contratada 1 (hum) bloco de endereços IPv4 (Internet Protocol version 4 - Protocolo de Internet versão 4), que constituirá uma subrede com prefixo de 28 bits (designada como “/28” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.240), disponibilizando assim 16 (dezesesseis) endereços IP a serem dispostos da seguinte forma:

- a) O 1º endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o primeiro endereço de um bloco é destinado para ser o “identificador de rede” e não pode ser alocado em equipamentos.
- b) O Último endereço do bloco: Conforme definição do protocolo, o último endereço de um bloco é destinado para “broadcast” e não pode ser alocado em equipamentos.
- c) O 2º endereço do bloco (1º host da rede): O segundo endereço de um bloco será utilizado para configuração no roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), na interface conectada à rede local da Contratante (Interface LAN - Local Area Network), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da subrede;
- d) Do 3º ao 15º endereço do bloco (2º ao 14º host da rede): o intervalo contendo 13 endereços IP, será disponibilizado para livre alocação por parte da Contratante em seus servidores e equipamentos que precisem de conectividade direta com a Rede Mundial de Computadores - Internet.

2.2.11 Caso a Contratante precise de blocos com mais endereços, deverá informar previamente, tendo a liberação sujeita a análise por parte da Contratada.

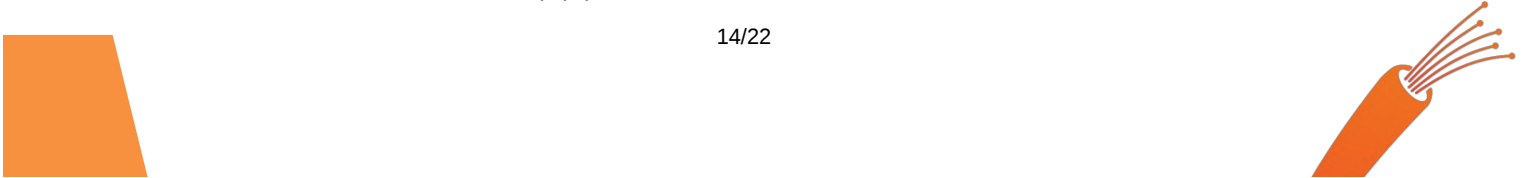
2.2.12 POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DE ENDREÇOS IP DA CONTRATADA

2.2.12.1 Não é permitido à Contratante a violação ou tentativa de violação de qualquer sistema que componha a infraestrutura da Contratada. Dessa forma, não serão permitidos os seguintes tipos de ações:

- 2.2.12.2 Acesso ou tentativa de acesso em servidores e equipamentos de rede sem autorização;
- 2.2.12.3 Uso de ferramentas de cracking, brute-force ou ataques de dicionário para acessos não autorizados;
- 2.2.12.4 Detecção automática de serviços em servidores (Port scan);
- 2.2.12.5 Pesquisa não autorizada de vulnerabilidades em servidores, serviços e redes.

2.2.12.6 É expressamente proibida a falsificação de dados com o intuito de iludir ou induzir erros nos receptores dos dados. Estão incluídas nesta condição, mas sem se limitar a elas, as seguintes situações:

- a) Alterações de endereços IP (IP Spoofing);
- b) Alterações de endereços ARP (ARP Spoofing);



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



c) Alterações dos cabeçalhos das mensagens de correio eletrônico.

2.2.13 Não é permitido à Contratante interferir intencionalmente no bom funcionamento de servidores, serviços ou redes. Nestes casos incluem-se:

2.2.14 Ação de sobrecarga (conhecidas como Denial of Service – Negação de Serviço), que visem prejudicar ou impedir o funcionamento normal de serviços;

2.2.15 Envio sistemático em massa de pacotes (Flooding – Inundação de pacotes);

2.2.16 Quaisquer tipos de tentativas de bloquear ou produzir transtorno a serviços, servidores ou redes.

2.2.17 A Contratante será a única responsável pelos conteúdos alojados nos equipamentos que estiverem utilizando o bloco de endereços IP do Autonomous System (AS) da Contratada que será alocado para uso em sua rede local, devendo por isso, gerir de forma segura o acesso aos dados contidos nos mesmos, garantindo que este acesso respeite a legislação vigente, não permitindo o armazenamento ou distribuição de:

- a) Conteúdos que violem os direitos de autor;
- b) Conteúdos que contenham pedofilia;
- c) Conteúdos que incitem a violência ou à prática de atos criminosos;
- d) Conteúdos que sejam considerados ilegais;
- e) Conteúdos que sejam ofensivos ou discriminatórios com base em religião, sexo ou raça;
- f) Conteúdos que iludam à Contratante induzindo-o ao entendimento de estar acessando outro site (prática de Phishing);
- g) Vírus, Trojans, Malware ou qualquer outro software prejudicial aos usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet;
- h) Compartilhamento e/ou facilitação de troca de software ou informação protegida por direitos de autor;
- i) Software que permita a utilização dos servidores como Open Relay ou Open Proxy;
- j) Software sem o devido licenciamento;
- k) Software desatualizado ou com falhas conhecidas que possibilitem a sua exploração para tomar controle do(s) servidor(es);
- l) A instalação de ferramentas/software (anonimizadores) que possibilitem a navegação na Internet sem a possibilidade de identificar o usuário (uso não rastreável), com a intenção de cometer delitos ou atos ilegais.

2.2.18 O uso abusivo de correio eletrônico causa transtornos e prejuízos à infraestrutura da Contratada, bem como aos demais usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet. A Contratada considera como SPAM todo e qualquer e-mail enviado com intuito comercial não solicitado pelo destinatário, bem como, qualquer e-mail que possa causar impacto negativo na infraestrutura da Contratada ou provocando a inserção dos endereços IPs do seu espaço Autonomous System (AS) em listas negras. Partindo desse princípio, não será permitido:

- a) Envio sistemático de SPAM;

b) Envio de e-mail para as denominadas SPAMTRAPS;

c) Envio massivo de correio eletrônico comercial ou pessoal não solicitado;

d) Envio de e-mails a quem tenha expressamente solicitado o seu cancelamento;

e) Alojamento de páginas que forneçam serviços de SPAM;

f) Alojamento de páginas anunciadas através de SPAM enviado de outras redes (“spamvertising”);

g) Qualquer ação que coloque o espaço de endereçamento IP da Contratada em listas negras.

2.2.19 Sempre que forem detectados atos abusivos e for necessária a intervenção da Contratada para resolver estas situações, a referida poderá, sem qualquer consulta prévia da Contratante, optar por:

- a) Avisar a Contratante por e-mail ou telefone, concedendo-lhe um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para interromper as ações abusivas ou a violação da atual POLÍTICA;
- b) Efetuar a necessária intervenção para resolução imediata do problema, e comunicar a Contratante os motivos que obrigaram a Contratada a tomar esta atitude.
- c) Suspender de imediato o serviço, sem aviso prévio, caso a gravidade da situação o justifique.
- d) A Contratada reserva-se o direito de cancelar definitivamente ou suspender temporariamente os serviços, sem qualquer devolução ou desconto em fatura de serviços referente ao período não utilizado, se esta POLÍTICA for violada pela Contratante;
- e) A Contratada reserva-se o direito de suspender qualquer serviço se este causar degradação de sua infraestrutura ou ao serviço prestado a outros clientes;

2.2.20 A Contratada não poderá ser considerada responsável por qualquer prejuízo causado pelo cancelamento do serviço em decorrência da violação desta POLÍTICA.

2.2 VIP PONTO A PONTO/MULTIPONTO

2.2.1 A Contratada deverá prover o serviço de conectividade VIP PONTO A PONTO/MULTIPONTO, utilizando tecnologia de sua Rede Ethernet, estabelecida entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), atendendo as características técnicas descritas abaixo.

2.2.1.1 Interface elétrica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet 10/100/1000Mbps (1000BASE T) ou interface óptica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet nos padrões 1000BASE SX, 1000BASE LX, 1000BASE BX, conforme solicitação da Contratante

2.2.1.2 A quantidade de endereços MAC (MAC ADDRESS) no enlace está limitada a 2 (dois) endereços por ponto contratado, característica essa limitada por configuração na porta do equipamento de acesso.

2.2.1.3 A Contratada recomenda a instalação, por parte da Contratante, de equipamentos com recursos de roteamento em nível 3 nas pontas (Rede LAN) quando a quantidade de MAC ADDRESS não for suficiente para atendimento às necessidades do Serviço e/ou aplicação.



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



2.2.1.4 Este procedimento torna muitas vezes a solução de transmissão mais eficiente, uma vez que evita o tráfego de broadcast desnecessário entre os pontos remotos da rede.

2.2.1.5 2.2.1.Alterações da quantidade de endereços MAC só ocorrerão se houver viabilidade técnica na Rede da Contratada, após análises técnicas e comerciais para um PROJETO ESPECIAL.

2.2.1.6 2.2.1.5 A quantidade de VLANs de Serviço (SVLAN, conforme padrão IEEE 802.1ad, também chamado de “Q-in-Q”) está limitada a 01 (uma) por cliente final, salvo em condições especiais onde análises técnicas e comerciais para PROJETO ESPECIAL podem determinar outras quantidades. A atribuição do identificador de SVLAN (SVLAN-ID) é exclusividade da Contratada, não cabendo à Contratante solicitar ou exigir o identificador de VLAN.

2.2.1.7 2.2.1.6 A quantidade de VLANs da Contratante (CVLAN no padrão IEEE 802.1q), está limitada a 4094 CVLANs (quatro mil e noventa e quatro VLANs da Contratante) para cada SVLAN (VLAN de Serviço, conforme padrão IEEE 802.1ad). Os frames no padrão IEEE 802.1q das VLANs da Contratante são associados às VLANs de Serviço para serem encaminhados pela rede. Esse recurso proporciona à Contratante autonomia para definição e atribuição do identificador de VLAN (VLAN-ID) de suas CVLANs.

2.2.1.8 2.2.1.7 A configuração de transparência de protocolos de camada 2 (Layer 2 do modelo OSI), usados para mensagens de controle, poderão ser realizadas mediante solicitação da Contratante e serão limitadas aos protocolos: CDP, STP, RSTP, PVST, VTP, LACP, PAGP e UDLD.

2.2.1.9 2.2.1.8 O circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão contratada para o respectivo serviço. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.

2.2.2 O atendimento em tecnologia diferente da abordagem via rede metro-ethernet será tratado através de apêndice técnico específico de acordo com as características técnicas do serviço.

2.3 VIP PTT

2.3.1 A Contratada deverá prover o serviço de conectividade VIP PTT, utilizando tecnologia de sua Rede Ethernet, estabelecida entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), atendendo as características técnicas descritas abaixo.

2.3.1.1 INTERFACE FÍSICA – Nível 1 - Interface elétrica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet 10/100/1000Mbps (1000BASE T) ou interface óptica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet nos padrões 1000BASE SX, 1000BASE LX, 1000BASE BX, conforme solicitação da Contratante.

2.3.1.2 INTERFACE FÍSICA – Nível 2 (Frame)

a) A quantidade de endereços MAC (MAC ADDRESS) no enlace está limitada a 2 (dois) endereços por ponto contratado, característica essa limitada por configuração na porta do equipamento de acesso.

b) A Contratada recomenda a instalação, por parte da Contratante, de equipamentos com recursos de roteamento em nível 3 nas pontas (Rede LAN) quando a quantidade de MAC ADDRESS não for suficiente para atendimento às necessidades do serviço e/ou aplicação.

c) Este procedimento torna muitas vezes a solução de transmissão mais eficiente, uma vez que evita o tráfego de broadcast desnecessário entre os pontos remotos da rede.

d) Alterações da quantidade de endereços MAC só ocorrerão se houver viabilidade técnica na Rede da Contratada, após análises técnicas e comerciais para um PROJETO ESPECIAL.

e) A quantidade de VLANs de Serviço (SVLAN, conforme padrão IEEE 802.1ad, também chamado de “Q-in-Q”) está limitada a 01 (uma) por cliente final, salvo em condições especiais onde análises técnicas e comerciais para PROJETO ESPECIAL podem determinar outras quantidades. A atribuição do identificador de SVLAN (SVLAN-ID) é exclusividade da Contratada, não cabendo à Contratante solicitar ou exigir o identificador de VLAN.

f) A quantidade de VLANs da Contratante (CVLAN no padrão IEEE 802.1q), está limitada a 4094 CVLANs (quatro mil e noventa e quatro VLANs da Contratante) para cada SVLAN (VLAN de Serviço, conforme padrão IEEE 802.1ad). Os frames no padrão IEEE 802.1q das VLANs da Contratante são associados às VLANs de Serviço para serem encaminhados pela rede. Esse recurso proporciona à Contratante autonomia para definição e atribuição do identificador de VLAN (VLAN-ID) de suas CVLANs.

g) A configuração de transparência de protocolos de camada 2 (Layer 2 do modelo OSI), usados para mensagens de controle, poderão ser realizadas mediante solicitação da Contratante e serão limitadas aos protocolos: CDP, STP, RSTP, PVST, VTP, LACP, PAGP e UDLD.

h) O circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão contratada para o respectivo serviço. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.

i) Para a operabilidade da solução, é necessário que a Contratada possua um roteador ou contrate o fornecimento com a Contratada.

j) A contratação do serviço de Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)) e gestão, é de responsabilidade da Contratante.

k) A Contratada é responsável pela conexão física (cabo óptico ou cabo UTP Cat6) com o Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)).

l) A conexão com o Cloud Service (Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS)) é realizada no estado de São Paulo, no Datacenter Equinix SP2 ou Datacenter Equinix SP4 e de acordo com o ambiente contratado, sendo o transporte até o Datacenter através do backbone redundante da Contratada.

2.3.2 Para os casos nos quais se aplicar a necessidade de interação com o NIC.BR para a ativação de algum serviço ou conectividade, é de total gestão e responsabilidade da CONTRATANTE a interação com o órgão e sua equipe técnica para cumprimento dos pré-requisitos para entrega do serviço (definição de VLANs, pré-configuração, período de quarentena e outras exigências).

2.3 SMART IP

2.4.1 No serviço denominado SMART IP, a Contratada deverá prover o serviço de fornecimento de



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



conteúdo DISPONÍVEL EM SUA REDE, hospedados de servidores de “cache” e conexões privadas denominadas PNI “Private Network Interconnection”. O serviço está disponível para clientes categorizados no segmento ISP (Internet Service Provider – Provedor de Serviços de Internet) e será disponibilizado de acordo com as seguintes características técnicas:

2.4.1.1 Para fornecimento do serviço **SMART IP** será estabelecida uma sessão de roteamento utilizando o protocolo BGP, de acordo com o modelo técnico determinado pela contratada, podendo ela determinar os padrões de configuração para ativação das sessões de roteamento IPv4 e IPv6.

2.4.1.2 A Contratada utilizará recursos de infraestrutura de telecomunicações adequada ao tipo de serviço contratado, provendo o acesso para interconexão com a Contratante, através de circuitos ponto-a-ponto, conforme identificação das necessidades técnicas acordadas entre a Contratada e a Contratante.

2.4.1.3 O circuito de acesso da Contratante terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão Contratada para o serviço de acesso ao conteúdo oferecido. A banda ofertada inclui cabeçalhos associados aos protocolos de transporte e está limitada às características da interface física de entrega dos serviços.

2.4.1.4 Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso da Contratante ao Centro de Roteamento da Contratada, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento, que poderá ser executada através das tecnologias de redes disponíveis e adequadas para atendimento aos requisitos do serviço solicitado.

2.4.1.5 Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI) de acordo com a tecnologia e infraestrutura dedicadas ao atendimento descrito no item 2.2.1.3 e em nível 3 (Layer 3 do modelo OSI) conforme descrito nos itens 2.4.1.2 e 2.4.1.3.

2.4.2 Por padrão, o SMART IP Internet não contempla o fornecimento de um roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI). Desta forma será de responsabilidade da Contratante utilizar um roteador próprio.

2.4.3 A Contratada não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.4.3.1 Não está previsto o atendimento de necessidades adicionais da Contratante, como a liberação e configuração de serviços DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – RFC 2131), NAT (Network Address Translation – RFC 3022), protocolos internos de roteamento dinâmico (IGP – Interior Gateway Protocol), leitura/escrita de informações através de SNMP (Simple Network Management Protocol – RFC 3584), aplicação de regras de firewall, antivírus, dentre outras. Esses recursos serão considerados como PROJETO ESPECIAL e deverão ser previamente solicitados pela Contratante para seu devido ajuste comercial.

2.4.3.2 A Contratada garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pela Contratante.

2.4.3.3

2.4.3.4 Alterações dos parâmetros e condições técnicas definidas neste Anexo só poderão ocorrer por inviabilidade técnica devidamente comprovada (por escrito entre as partes) ou por solicitação de PROJETO ESPECIAL acordado entre a Contratada e a Contratante.

2.4.4 2.2.8 INTERFACE FÍSICA – Nível 1 - Interface elétrica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet 10/100/1000Mbps (1000BASE T) ou interface óptica, conforme Recomendação IEEE 802.3, para interface Ethernet nos padrões 1000BASE SX, 1000BASE LX, 1000BASE BX, conforme solicitação da Contratante.

2.4.5 Bloco de Endereços IP

2.4.5.1 Conforme discriminado no item 2.2.1.2, quando a Contratante possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), essa opção deverá ser preenchida no formulário específico denominado “formulário BGP” da Contratada, sendo também necessário constar as seguintes informações:

a) Número de ASN (Autonomous System Number – Número de Sistema Autônomo);

b) Blocos de endereço IP que deverão ser anunciados através do protocolo BGP4 (Border Gateway Protocol version 4), com limite de tamanho de bloco igual ou superior a prefixos de 24 bits (designada como “/24” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.0);

c) Observações específicas quanto a necessidades de chaves e filtros a serem aplicados.

2.4.5.2 A Contratada se limitará a executar as configurações exclusivamente em seus equipamentos não sendo responsável pelas configurações nos roteadores da Contratante.

2.4.5.3 A gestão do tráfego cursado no circuito é de total responsabilidade da Contratante, considerando que variações na utilização da banda ou capacidade contratada podem ocorrer de acordo com o roteamento dinâmico da rede mundial de computadores e da gestão e disponibilização de conteúdo por parte dos provedores externos.

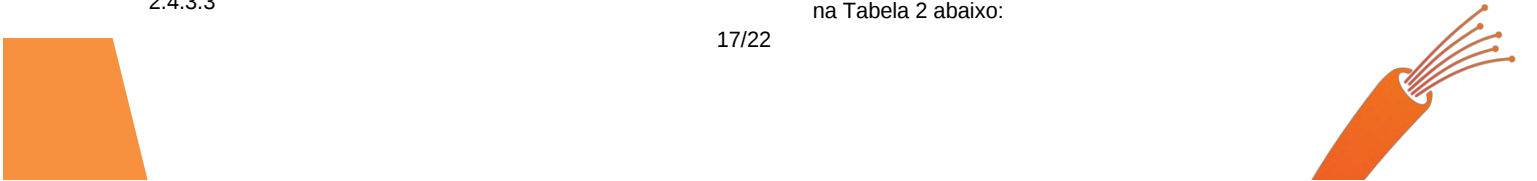
3. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

3.1. Desempenho: O estado dos Circuitos será classificado como OPERACIONAL e DISPONÍVEL, se os valores dos tempos de LATÊNCIA MÉDIA e a porcentagem de THROUGHPUT e PERDA DE PACOTES, dentro da velocidade contratada, estiverem dentro dos valores indicados, conforme Tabela 1 abaixo:

Tabela 1 – Parâmetros de desempenho

THROUGHPUT (%)	LATÊNCIA MÉDIA EM REDE METROPOLITANA (ms)	LATENCIA MEDIA EM REDE LONGA DISTÂNCIA (ms)	PERDA DE PACOTES (%)
>= 95	<= 30	<= 80	<= 1

3.2. Disponibilidade: A disponibilidade mensal, que corresponde ao tempo em que o Circuito se apresenta dentro das características técnicas e operacionais especificadas no item 4.1, está apresentada na Tabela 2 abaixo:



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



Tabela 2 – Disponibilidade por tipos de atendimento

TIPO DE ATENDIMENTO	DESCRIÇÃO	DISPONIBILIDADE MENSAL (%)
Tipo 1	SLA no atendimento com	99,50
Tipo 2	SLA no atendimento com	99,00

3.2.1. A disponibilidade mensal, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia de cada mês, será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

Disponibilidade (Mensal) = [(Ttotal – Tnodisp) / Ttotal] * 100 (%)

Onde:

Ttotal = tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp = somatório do tempo de indisponibilidade do circuito dentro do intervalo total (minutos);

4. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

4.1. Toda a comunicação operacional deverá ser registrada através de chamado na Central de Atendimento que estará disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana mediante números informados no Contrato e neste Apêndice.

4.2. A Contratante efetuará testes em seu ambiente, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade antes do registro do chamado técnico na Contratada.

4.3. Para cálculo dos tempos de indisponibilidade serão utilizados os tempos de atendimento que serão computados a partir do registro do chamado técnico pela Central de Atendimento da Contratada, até a comunicação do término do atendimento à Contratante.

4.4. No cálculo da disponibilidade serão expurgadas as seguintes situações:

- m) Interrupções por solicitação expressa da Contratante, cancelamento ou modificação do Serviço, tais como alteração de parâmetro de serviço, interrupções para troca de velocidade, de endereço, configuração de elementos de rede, etc.
- n) Motivos de retenção por causas imputáveis à Contratante: não disponibilidade de contato para testes conjuntos, usuário ausente, falta de permissão de acesso, dificuldade de contato com a Contratante, etc.
- o) Tempo transcorrido para que seja dada permissão de acesso as dependências da Contratante para resolução de falhas.
- p) Atos ou omissões por parte da Contratante.
- q) Interrupções em que a Contratada não tenha sido acionada pela Contratante.
- r) Interrupções de serviço que forem provocadas por causas imputáveis à Contratante, bem como aquelas ocasionadas por casos fortuitos ou de força maior (por

- s) exemplo, condições naturais adversas, catástrofes, vandalismos, roubos, furtos, etc.)
- t) Intervenções programadas e/ou emergências informadas pela Contratada à Contratante.
- u) Falta de energia ou condicionamento de ar inadequado, quando for o caso, no ambiente da Contratante que causem interrupção ou degradação na qualidade do Serviço.
- v) Desligamento ou desconexão indevida pela Contratante de equipamentos necessários à prestação de serviço e que estejam sob sua responsabilidade.
- w) Falta de comunicação devido a configuração indevida nos equipamentos e aplicações da Contratante.
- x) Requisições de alterações e/ou configurações no Circuito por solicitação da Contratante.
- y) Degradação ou interrupções no acesso a destinos específicos na Rede Mundial de Computadores – Internet, por motivos de variações no comportamento do tráfego fora do domínio administrativo da rede Contratada.

4.5. A Contratada deverá informar à Contratante, com antecedência mínima de 7 (sete) dias corridos, sobre intervenção programada que possa causar alguma alteração no desempenho dos Serviços. Intervenções emergenciais poderão ser negociadas em um prazo menor entre a Contratada e a Contratante.

4.6. Os testes de desempenho do Circuito deverão ser feitos sem concorrência com o tráfego da Contratante Final, uma vez que pacotes utilizados nos testes não terão prioridade de encaminhamento.

4.7. A Contratada fará testes utilizando-se da recomendação RFC 2544 do IETF para fins de testes, homologações, diagnósticos e recuperação do Serviço afetado.

4.8. As medidas serão feitas da porta do ativo de rede a ser disponibilizado para a Contratante na Ponta A do Circuito até a porta do ativo de rede a ser disponibilizado para o Cliente Final na Ponta B do Circuito, ambos passando pelo Backbone da rede da Contratada, não considerando outros Backbones/Circuitos que possam estar envolvidos num projeto de interconexão de redes.

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

5. PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO DE SLA

5.1. A Contratada concederá crédito nos valores mensais a serem pagos pela Contratante, por interrupções nos Serviços de sua responsabilidade ou não cumprimento do SLA, cujas causas não sejam atribuíveis à Contratante, seus subcontratados, seus clientes, ou sejam caracterizados como caso fortuito/força maior, desde que tais paralisações se verifiquem por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos. Em tais casos, a Contratada concederá à Contratante crédito calculado de acordo com a seguinte fórmula:

VC = 3 x VM x n
1440

Onde:

- VC = Valor do crédito;
- VM = Valor mensal do Serviço interrompido;



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



$$n = \text{Quantidade de unidades de períodos de 30 (trinta) minutos}$$
$$1440 = \text{Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês.}$$

- 5.2. O valor do crédito correspondente ao tempo de interrupção será aplicado nas faturas emitidas pela Contratada contra a Contratante no mês imediatamente subsequente ao mês em que foi verificada a interrupção, com base no valor do Serviço no mês da referida fatura.
- 5.3. Para fins de concessão do crédito previsto no item 5.1, o período mínimo de interrupção não programada do sistema locado a ser considerado será de 30 (trinta) minutos consecutivos, contados do horário do registro da ocorrência da efetiva interrupção, conforme notificado pela Contratante à Contratada.
- 5.4. Não serão concedidos créditos nos seguintes casos:
- 5.3.1. Interrupções programadas pela Contratada, desde que notificadas com, pelo menos, a antecedência de mínima de 7 (sete) dias corridos, nos termos do item. 4.5, e que não forem justificadamente objetadas pela Contratante no prazo de 5 (cinco) dias de sua notificação;
- 5.4.2. Interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte da Contratante, seus empregados, subcontratados, representantes ou clientes;
- 5.4.3. Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura da Contratante ou de sua responsabilidade, inclusive de seus clientes;
- 5.4.4. Quando os empregados ou representantes da Contratada tiverem seu acesso negado às dependências da Contratante ou de seus clientes onde estejam localizados os Serviços ou equipamentos, impedindo ou atrasando a recuperação destes.
- 5.4.5. Interrupções resultantes de caso fortuito ou de força maior.

6. MATRIZ DE ESCALONAMENTO



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



APÊNDICE II – DISPOSIÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE, ANTICORRUPÇÃO E LGPD

1. Disposições Anticorrupção

- (a) No ato de assinatura do Termo de Contratação, as Partes declaram conhecer todas as leis, normas e regulamentos aplicáveis que proibam a corrupção e o suborno, incluindo mas não se limitando à Convenção da OECD Sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a *Foreign Corrupt Practices Act of the United States* - FCPA, além da Lei 12.846/13 – Lei Brasileira Anticorrupção (em conjunto, as “Leis Anticorrupção”), e se comprometem a cumprir e não se envolver, direta ou indiretamente, em nenhuma atividade considerada como suborno e/ou corrupção de Funcionários Públicos, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por ela contratados.
- (b) A Contratante se compromete a, durante a vigência do Contrato SCM:
- (i) Notificar imediatamente a Contratada, por escrito, caso qualquer diretor, acionista, funcionário ou agente da Contratante se torne Funcionário Público ou caso qualquer Funcionário Público brasileiro passe a ter interesse financeiro na Contratante em todas as atividades relacionadas a este Contrato SCM (“Atividades Relativas ao Contrato SCM”);
- (ii) Notificar imediatamente a Contratada no caso de violação às Leis Anticorrupção ou qualquer das cláusulas previstas neste Contrato SCM, assim que tiver conhecimento ou suspeita de infração na execução do presente Contrato SCM, seja relacionada a condutas impróprias do Contratante, da Contratada ou de qualquer de seus diretores, representantes, funcionários ou agentes; e
- (iii) Ter, manter ou garantir registros e livros contábeis exatos caso eles sejam necessários para comprovar reembolsos e qualquer transação feita com relação às Atividades Relativas ao Contrato SCM e disponibilizar tais registros e livros à Contratada mediante solicitação. A elaboração de tais livros e registros deverá contar com controles de contabilidade suficientes para garantir que todas as transações sejam feitas em acordo com os termos e condições do presente Contrato SCM.
- “Funcionário Público” significa (a) funcionário, oficial ou representante de Autoridade Governamental, ou pessoa com capacidade regular de atuar em seu nome; (b) agente do Poder Legislativo, Executivo ou Judiciário; (c) agente ou funcionário de organização pública internacional; (d) candidato a cargo público; (e) qualquer pessoa em posição oficial, cerimonial ou outorgada por qualquer Autoridade Governamental ou suas agências; e (f) membros de família real ou tribal, para casos aplicáveis.
- “Autoridade Governamental” significa (a) o Governo Federal, Estadual ou Municipal; (b) seus órgãos, conselhos, comissões, cortes ou agências, sejam civis ou militares; (c) associações, organizações, atividades ou empresas detidas ou controladas pelo governo (incluindo aquelas com participação societária dos citados no item a supra); ou (d) partidos políticos.
- (c) A Contratante e seus representantes e responsáveis pela execução deste Contrato SCM

- garantem que, até a data do presente Contrato SCM e em todas as Atividades Relativas ao Contrato SCM:
- (i) A Contratante, seus diretores, executivos sêniores ou administradores, subsidiárias ou agentes e pessoas que atuam na execução do presente Contrato SCM, não são Alvo de Sanções, não estão envolvidos nem se envolverão ou permitirão o envolvimento de nenhuma Pessoa Alvo de Sanções e excluirão qualquer pessoa ou objeto que se torne Alvo de Sanções de quaisquer Atividades Relativas ao Contrato SCM;
- (ii) Nenhum produto, serviço, tecnologia, software ou pagamento (em conjunto, “Itens”) fornecido pela Contratada será vendido, transferido ou exportado a nenhum Alvo de Sanções ou País Sancionado;
- (iii) Não fornecerá e irá garantir que as partes que atuarem nas Atividades Relativas ao Contrato SCM sob sua gestão não fornecerão Itens à Contratada nem às Atividades Relativas ao Contrato SCM se tais Itens, direta ou indiretamente, tenham origem ou tenham sido transportados por um País Sancionado ou venham de algum Alvo de Sanções ou tenham sido vendidos ou fornecidos em violação a Sanções aplicáveis;
- (iv) Não beneficiará ou permitirá o benefício de qualquer Pessoa Alvo de Sanções em razão do presente Contrato SCM ou derivado de algum resultado financeiro ou econômico do Contrato SCM;
- (v) Obterá e garantirá que todas as partes que atuam nas Atividades Relativas ao Contrato SCM sob sua direção e supervisão obtenham todas as licenças de exportação e demais autorizações governamentais necessárias para o transporte dos Itens para a Contratada ou para as Atividades Relativas ao Contrato SCM e não transportará nenhum Item se tal transporte violar quaisquer Sanções ou expor a Contratada ao risco de ser designada como um Alvo de Sanções; e
- (vi) Notificará a Contratada imediatamente, por escrito, caso a Contratante, seus controladores ou diretores se tornem Alvo de Sanções.
- “Alvo de Sanções” é qualquer pessoa ou entidade (em conjunto, “Pessoas”) ou objeto que é, ou é direta ou indiretamente controlado por, Pessoa que é alvo de sanções econômicas ou financeiras ou embargos administrados ou impostos pela Agência de Controle de Ativos Estrangeiros (*Office of Foreign Assets Control* – OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos, o Conselho de Segurança das Nações Unidas - UNSC, a União Europeia - EU, o Reino Unido ou outra autoridade de sanções aplicável (em conjunto, “Sanções”) ou situado, organizado ou residente em, ou detido ou controlado pelo governo de um país ou território que é sujeito a Sanções (“País Sancionado”), ou de qualquer forma sujeito a Sanções.
- (d) A Contratante concorda que, em caso de suspeita razoável de que esteja direta ou indiretamente envolvida com qualquer conduta que viole as Leis Anticorrupção, as Sanções ou qualquer das provisões aqui contidas, a Contratada terá o direito de rescindir imediatamente o Contrato SCM ou suspender qualquer parte da presente relação sem qualquer penalidade ou garantia do Contratante e poderá agir conforme necessário para cumprir com as Sanções aplicáveis, Leis Anticorrupção e demais leis, com o intuito de



DocuSign Envelope ID: CA2191FA-9CE1-4B1C-9AEB-6DF37A5B885E



evitar qualquer proibição ou atividade sancionada. A Contratante deverá indenizar e defender a Contratada de quaisquer danos ou obrigações impostas à Contratada resultantes da violação cometida pela Contratante.

(e) O exercício pela Contratada de quaisquer das garantias aqui previstas não prejudicará o direito a outros recursos previstos no presente Contrato SCM.

2. Proteção de Dados Pessoais

(a) As Partes se comprometem a tratar eventuais informações capazes de identificar uma pessoa natural ou torná-la identificável (“Dados Pessoais”) necessárias para a confecção deste Contrato SCM e para execução das obrigações aqui estabelecidas, exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destinam e respeitando estritamente os preceitos estabelecidos na Lei nº 13.709/18, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), sob pena de indenizar a outra Parte e terceiros pelas perdas e danos que causar.

(i) A Contratada disponibiliza em sua plataforma institucional (<https://americantower.com.br/pt/>) a versão atualizada da Política de Privacidade que norteia suas atividades de tratamento de Dados Pessoais.

(ii) As Partes declaram, ainda, não haver tratamento de dados pessoais no escopo dos Serviços, nos termos da legislação de proteção de dados aplicável ao escopo do Contrato SCM, incluindo, a LGPD.

3. Confidencialidade

(a) Cada Parte, por si e suas Afiliadas (“Parte Receptora”), concorda em manter a estrita confidencialidade de toda e qualquer informação concernente à outra Parte e às suas Afiliadas (“Parte Divulgadora”) que tenha sido proporcionada ou que possa vir a ser proporcionada a qualquer momento pela Parte Divulgadora ou em representação da Parte Divulgadora com relação ao presente Contrato SCM e seus respectivos Anexos, incluindo os seus termos e condições comerciais (a “Informação Confidencial”), exceto pelo o (i) que for acordado mutuamente e por escrito pelas Partes, (ii) que seja requerido pela legislação aplicável, ou (iii) que seja razoavelmente necessário para que a Contratada administre o presente Contrato SCM.

(i) Não obstante o anteriormente pactuado,

as Partes podem divulgar a referida Informação Confidencial: (1) aos seus Representantes e Afiliados que tenham a necessidade de conhecer a referida Informação Confidencial para efeitos do presente Contrato SCM e (2) aos seus subcontratados, assessores, compradores ou investidores (ou possíveis subcontratados, assessores, compradores ou investidores), desde que as pessoas ora descritas nestes itens (1) e (2) sejam (a) informadas do caráter sigiloso e concordem em manter a confidencialidade da referida Informação Confidencial conforme os termos do presente Contrato SCM, bem como (b) estejam obrigadas a manter a confidencialidade dos termos da Informação Confidencial em virtude de seus respectivos acordos de confidencialidade que tenham celebrado com a Parte aplicável.

(b) As Partes reconhecem que o termo Informação Confidencial não incluirá informação (i) que seja ou possa ser de domínio público, a não ser como consequência de um descumprimento do presente Contrato SCM pela Parte Receptora; (ii) seja do conhecimento da Parte Receptora antes da celebração do presente Contrato SCM e desde que não esteja sujeita a uma obrigação de confidencialidade anteriormente pactuada entre as Partes ou com terceiros; ou (iii) que comprovadamente seja independentemente adquirida ou desenvolvida pela Parte Receptora sem o uso de Informação Confidencial.

(c) No caso da Parte Receptora ser requerida pela legislação aplicável ou for compelida por ordem de uma Autoridade Governamental a divulgar uma Informação Confidencial da Parte Divulgadora ou deste Contrato SCM, a referida Parte Receptora notificará de imediato a Parte Divulgadora e ambas cooperarão para, na medida do possível, aplicar o devido tratamento confidencial para qualquer informação que requeira ser divulgada, incluindo, mas não se limitando a obter uma medida protetiva judicial que impeça divulgação da referida Informação Confidencial por força da Legislação Aplicável e/ou de uma ordem de uma Autoridade Governamental. Para todos os efeitos, caso a Legislação Aplicável ou a ordem da Autoridade Governamental exigir que qualquer uma das Partes emita um comunicado à imprensa ou qualquer outra declaração pública, na medida do possível e comercialmente razoável a outra Parte terá o direito a revisar e comentar a respeito da referida declaração antes do seu anúncio público.





APÊNDICE III - PROVEDOR

PROCEDIMENTO DE TESTE DE ATIVAÇÃO DE CIRCUITOS

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 Será de responsabilidade da Contratada executar os testes previstos para ativação dos Circuitos contratados. O resultado dos testes poderá ser solicitado pela Contratante, assegurando-lhe o direito de executar os testes novamente para comprovação dos resultados, às suas expensas.
- 1.2 Após a execução dos testes, será enviado à Contratante via e-mail o Termo de Aceitação.
- 1.3 Será considerada a data de aceite do Serviço como a data de entrega do respectivo Circuito e constará no Relatório de Entrega.
- 1.4 A ausência de manifestação da Contratante, em até 5 (cinco) dias úteis, após o envio do Termo de Aceitação, ou o retardamento do aceite pelo período superior a 15 dias corridos, implicará na aceitação tácita do Circuito em questão.
- 1.5 Para efeitos de faturamento será considerada a data da entrega efetiva do Circuito pela Contratada à Contratante e será informada no Relatório de Entrega.
- 1.6 Se os resultados dos testes demonstrarem a impossibilidade de ativação dos Circuitos contratados, a Contratada tomará as providências cabíveis para sanar os problemas apresentados, e repetirá os testes a fim de dar sequência à ativação dos Circuitos.

2. ATRIBUIÇÕES

- 2.1. Compete às Partes:
- 2.1.1. Planejar e realizar as atividades de verificação e testes.
- 2.1.2. Programar a data adequada para a realização das verificações e testes.
- 2.1.3. Emitir relatório técnico com o resultado dos testes e verificações, quando necessário.
- 2.1.4. Ter disponíveis os instrumentos e equipamentos de teste necessários, nas datas e períodos definidos, assegurando a compatibilidade dos mesmos com as normas e padrões da ITU (International Telecommunication Union) vigentes, de modo a garantir que os resultados das medições/testes estejam de acordo com os padrões esperados.

3. TESTES DE TRANSMISSÃO

- 3.1. Os testes e verificações abaixo relacionados deverão ser aplicados a todo e qualquer Circuito que venha a ser fornecido pela Contratada à Contratante.
- 3.2. Verificação das condições mecânicas dos equipamentos e interfaces.
- 3.2.1. Serão verificadas e reportadas as condições de desempenho da interconexão entre os equipamentos da Contratante e da Contratada.
- 3.3. Os Circuitos serão entregues com TEB 10-10.
- 3.4. Deverão ser aplicadas as especificações da ITU listadas a seguir:
- 3.4.1. G823 – The Control of Jitter and Wander within Digital Networks wich are Based on the 2048 kbit/sHierarchy;
- 3.4.2. G825 – The Control of Jitter and Wander

- within Digital Networks wich are Based on the Synchronous Digital Hierarchy;
- 3.4.3. G826 – Error Performance Parameters and Objectives for International, Constant Bit Rate Digital paths ator Above the Primary Rate;
- 3.4.4. M.2100 (Performance Limits for Bringing-into-Service and Maintenance of International PDH Paths, Sections and Transmission Systems);
- 3.4.5. M.2101 (Performance Limits to Bringing-into-Service and Maintenance of International SDH Paths and Multiplex Sections);
- 3.4.6. M2110 (Bringing-into-Service of International PDH Paths, Sections and Transmissions Systems and SDHPaths and Multiplex Sections).
- 3.5. Deverá ser aplicada a recomendação RFC2544 (Testing of Ethernet Services in Telecom Networks) da IETF (Internet Engineering Task Force) para os testes em circuitos MetroEthernet.
- 3.5.1. Os testes de aceitação, em conformidade com os procedimentos da RFC-2544 (Benchmarking Methodology for Network Interconnect Devices), deverão ser executados fim-a-fim, para comprovar a qualidade do circuito contratado.
- 3.5.2. Para realizar os testes, deverão ser utilizados instrumentos certificados para verificação de “Throughput” (capacidade de Transmissão), “Round-Trip Time” (latência), “Frame Loss” (perda de quadros) e “Jitter” (variação de atraso), utilizando-se tamanhos de pacotes variáveis, de 64, 128, 256, 512, 1024, 1518 e 1526 Bytes (Jumbo Frames) e o período de teste de cada quadro deverá ser de 60 segundos.
- 3.5.3. As medidas de perda de pacote verificadas no circuito contratado, devem ser inferiores a 1% (um por cento), em qualquer medição executada, em qualquer tempo.

AMERICAN TOWER

Relatório de Entrega

Olá, informamos que o seu circuito/serviço foi configurado com sucesso. Seguem abaixo as informações sobre o seu circuito/serviço.

Cliente :

Contrato número :

CNPJ :

OS Cliente :

Produto :

Natureza da OS :

Designação :

Capacidade :

Data :

Endereço do acesso / PONTA A

Cliente/Usuário :

Endereço :

Cidade/UF :

Contato :

Telefone :

Endereço do acesso / PONTA B

Cliente/Usuário :

Endereço :

Cidade/UF :

Contato :

Telefone :

Informações dos equipamentos

Equipamentos instalados / retirados					
Local	Ação	Modelo	Fabricante	Número de série	Patrimônio
Controle ATC :					

Informações adicionais

Responsabilizamos-nos pelas informações contidas neste documento. Tenha sempre em mãos a designação do seu circuito/serviço para facilitar o atendimento. Em relação ao aceite do circuito/serviço, considera-se o prazo para manifestar-se em até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir do recebimento do relatório de entrega.

Caso não haja manifestação do cliente após o prazo informado, será considerada a aceitação do circuito/serviço.

Suporte técnico 24 horas por dia, 365 dias no ano

SAC American Tower

3003-3338





Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: CA2191FA9CE14B1C9AEB6DF37A5B885E

Status: Concluído

Assunto: DocuSign: SCM_Apêndices.docx

Envelope fonte:

Documentar páginas: 22

Assinaturas: 2

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 2

Rubrica: 0

Ariane Vettorazzi

Assinatura guiada: Ativado

Rua Sergipe, no 1.440 - Savassi

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Belo Horizonte, MG 30.130-174

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

ariane.vettorazzi@americantower.com

Endereço IP: 179.0.72.15

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Ariane Vettorazzi

Local: DocuSign

29/06/2022 11:09:27

ariane.vettorazzi@americantower.com

Eventos do signatário

Carlos Magno

carlos.magno@americantower.com

AMERICAN TOWER DO BRASIL-COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA.

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card

Emissor da assinatura: AC VALID RFB v5

CPF do signatário: 83243682487

Cargo do Signatário: Diretor de Vendas

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Assinatura

DocuSigned by:

F488FE1C81374A3...

Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo

Usando endereço IP: 200.150.4.44

Registro de hora e data

Enviado: 29/06/2022 11:25:02

Visualizado: 29/06/2022 12:46:39

Assinado: 29/06/2022 12:48:45

Eventos do signatário

Daniel Laper

daniel.giorgini@americantower.com

Diretor de Novos Negócios

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card

Emissor da assinatura: AC SOLUTI Multipla v5

CPF do signatário: 06418486684

Cargo do Signatário: Diretor de Desenvolvimento de Novos Produtos

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Assinatura

DocuSigned by:

F2E7D387B6EB42C...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 187.90.211.138

Registro de hora e data

Enviado: 29/06/2022 12:48:49

Visualizado: 05/07/2022 15:02:26

Assinado: 12/07/2022 10:43:20

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data

Página

000026/000026

Registro Nº

2.235.033

20/07/2022

Protocolo nº 2.240.004 de 20/07/2022 às 10:58:22h: Documento registrado eletronicamente para fins de publicidade e/ou eficácia contra terceiros sob nº 2.235.033 em 20/07/2022 neste 10º Oficial de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo. Assinado digitalmente por Rubens Fernandes da Rocha - Escrevente Autorizado.

Oficial	Estado	Secretaria Fazenda	Reg. Civil	T. Justiça	M. Público	ISS	Condução	Despesas	Total
R\$ 204,39	R\$ 58,26	R\$ 40,01	R\$ 10,89	R\$ 13,94	R\$ 9,91	R\$ 4,28	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 341,68

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Marcio Paulinelli marcio.paulinelli@americantower.com AMERICAN TOWER DO BRASIL-COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA. Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não disponível através da DocuSign	Copiado	Enviado: 12/07/2022 10:43:25
Marcos Pedroso marcos.pedroso@americantower.com AMERICAN TOWER DO BRASIL-COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA. Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não disponível através da DocuSign	Copiado	Enviado: 12/07/2022 10:43:26
Ariane Vettorazzi ariane.vettorazzi@americantower.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não disponível através da DocuSign	Copiado	Enviado: 12/07/2022 10:43:27 Reenviado: 12/07/2022 10:43:30

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	29/06/2022 11:25:02
Entrega certificada	Segurança verificada	05/07/2022 15:02:26
Assinatura concluída	Segurança verificada	12/07/2022 10:43:20
Concluído	Segurança verificada	12/07/2022 10:43:27
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora