

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LIMITADOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO**

O presente Contrato de Prestação de Serviços é celebrado de um lado pela **iB2B Telecomunicações Ltda.**, com sede na Av. Afonso Penna 43, na Cidade de Santos, Estado de São Paulo, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ/MF) sob o n.º 42.892.080/0001-87, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, doravante designada simplesmente “**iB2B**” e, de outro lado, o **CLIENTE** devidamente qualificado no Formulário de Adesão à Prestação de Serviços (“Formulário”) / Proposta Comercial (“Proposta”), doravante designado simplesmente “**CLIENTE**”.

### **1. DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação, pela iB2B ao CLIENTE, de Serviços Limitados de Telecomunicações e Serviços de Valor Agregado, doravante denominado de “Serviço”, em conformidade com as condições comerciais relativas ao(s) Plano(s) e Pacotes(s) de Serviço(s) ofertados pela iB2B (“Planos de Serviços”), e aceitos pelo CLIENTE através da assinatura do Formulário / Proposta, o qual faz parte integrante e inseparável deste contrato.

1.2. As alterações no(s) Plano(s) de Serviço(s) que impliquem na mudança do(s) Plano(s) originalmente contratado(s) pelo CLIENTE deverão ser feitas através dos Canais de Atendimento da iB2B.

1.3. O presente Contrato será regido de acordo com os termos do presente instrumento, pela legislação em vigor ou que venha a ser definida pela Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”), pelo Termo de Autorização assinado entre a ANATEL e a iB2B, bem como pelos Planos de Serviços e promoções ofertados pela iB2B e aceitos pelo CLIENTE, que passarão a fazer parte integrante deste Contrato.

1.4. Por expressa disposição contratual, a iB2B está autorizada a utilizar em seus documentos, contratos, notas fiscais/faturas, boletos, sites, publicações, publicidade e outros a logomarca VIPWAY.

1.5. A adesão ao presente Contrato implica na aceitação, pelo CLIENTE, das normas que regulam a prestação dos Serviços, inclusive as alterações supervenientes.

1.6. A qualquer momento o **CLIENTE poderá solicitar facilidades e serviços oferecidos pela iB2B, oportunidade em que será formalizado um outro anexo, o qual especificará o novo serviço ou facilidade contratados, assim como suas condições e forma de pagamento.**

## **2. DOS ANEXOS**

2.1. Integram o presente CONTRATO os seguintes documentos:

Anexo A - Descrição Técnica do Serviço

Anexo B – Acordo de Nível de Serviço

Anexo C – Solicitação de Serviços

## **3. Vigência**

3.1 O presente contrato entrará em vigor a partir da assinatura, permanecendo válido até o fim do prazo estabelecido para os serviços contratados e suas obrigações conforme as respectivas Solicitações de Serviços.

## **4. Equipamentos**

4.1 Os equipamentos eventualmente fornecidos pela iB2B para a prestação dos serviços objeto deste contrato serão devidamente identificados como de sua propriedade, devendo o CLIENTE manter clara esta situação em especial no âmbito de requerimento de terceiros, por meio de ações extrajudiciais ou judiciais.

4.2 A partir da data de entrega dos Equipamentos nas instalações do CLIENTE, este será responsável pela guarda e integridade deles, sendo também responsável por mantê-los nas condições até a efetiva devolução, sendo vedada sua modificação, reorganização desconexão, reconfiguração, reparação ou mudança, sem a prévia e expressa anuência por escrito da iB2B.

4.3 O CLIENTE renúncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção de tais equipamentos ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da iB2B em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvando o desgaste decorrente de seu uso normal.

4.4 No final da vigência deste contrato, sem ter sido prorrogado o seu prazo, bem como no caso de rescisão antecipada deste contrato por qualquer motivo, o CLIENTE devolverá imediatamente o(s) equipamento(s) de propriedade da iB2B sendo responsável pela emissão de Nota Fiscal de saída, referenciando no campo de observação o número e a data de emissão da nota fiscal de entrada e o descritivo exato dos equipamentos devolvidos ou restituídos.

4.4.1 Caso o CLIENTE não cumpra a cláusula 4.4 acima, pagará mensalmente à iB2B, a título de penalidade, o dobro da última parcela mensal devida, enquanto detiver o(s) equipamento(s), sem prejuízo da adoção das medidas legais cabíveis para a reintegração do(s) equipamento(s).

4.5 Os Equipamentos serão de fabricante, fornecedor e modelo de escolha da iB2B.

## **5. Instalação e Manutenção**

5.1 Os procedimentos para instalação, utilização de equipamentos, critérios de manutenção, responsabilidades e condições estabelecidas para a regular prestação de serviços, objeto deste Contrato, constarão do Anexo A – Descrição Técnica.

5.2 O CLIENTE, será responsável pelos ajustes e padronizações necessárias nos seus equipamentos e aplicativos para a utilização dos serviços providos pela iB2B.

5.3 O CLIENTE, desde já, autoriza o livre acesso de funcionários da iB2B ou de seus subcontratados, desde que devidamente identificados, ao local dos equipamentos instalados para prestação e manutenção dos serviços ora contratados.

5.4 Caso o CLIENTE solicite previamente, a iB2B poderá fornecer relação de funcionários e/ou subcontratados que prestarão serviços durante a vigência deste instrumento.

## **6. Preços e Impostos**

6.1 Os preços serão expressos na Solicitação de Serviços em reais e serão reajustados pelo IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, a cada 12 (doze) meses a partir da data de assinatura de cada Solicitação de Serviço ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita. Na falta deste índice será acordado entre as partes outro índice que melhor reflita a inflação do período.

## **7. Prazos e Condições de Pagamento**

7.1 Os Valores de instalação de cada serviço serão faturados após a ativação dos serviços com vencimento 5 (cinco) dias após a instalação.

7.2 Os valores mensais serão faturados da seguinte forma: a primeira parcela será faturada o valor da pró-rata, e as demais serão faturadas até o dia 30 de cada mês com vencimento em dia previamente estipulado no formulário/proposta, ou na falta de estipulação, até o dia 15 (quinze) do mês seguinte da prestação dos serviços, através de emissão do boleto bancário ou de outro instrumento de cobrança a ser proposto pela iB2B.

7.2.1 As faturas serão encaminhadas ao cliente com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.

7.3 O não pagamento dos serviços prestados até a data do vencimento sujeitará o CLIENTE ao pagamento do débito atualizado pelo IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, acrescido de: a) Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor em atraso; b) juros de mora de 1% (um por cento) por Mês de atraso; Na falta deste índice, será utilizado outro índice que venha a substituir o IGP-M, ou que melhor calcule a inflação do período.

7.4 Após 30 (trinta) corridos do atraso no pagamento, o CLIENTE, sem a necessidade de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial da iB2B, ficará sujeito à suspensão de prestação do serviço, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando

o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, devidamente atualizado(s) e acrescido(s) da multa e dos juros aqui acordados.

7.5 Na hipótese específica do item 7.4 acima, o cancelamento da prestação do serviço ao CLIENTE, a retirada dos equipamentos de propriedade da iB2B e a rescisão do presente contrato ocorrerão independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, a contar do vencimento e do não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

## **8. Ativação e Início dos Serviços**

8.1 O Início do prazo constante do Anexo C – Solicitação de Serviços será a partir do Momento da Ativação dos Serviços.

8.1.1 Para efeitos da presente cláusula, considera-se como Momento da Ativação dos Serviços a data de disponibilização, pela iB2B ao CLIENTE, do serviço contratado no Anexo C - Solicitação de Serviços, o qual será devidamente ratificado pelo CLIENTE mediante o pagamento da primeira fatura.

8.2 Caso a Prestação de Serviços não possa ser iniciada por motivos de responsabilidade exclusiva e comprovada do CLIENTE, a iB2B notificará o CLIENTE para sanar o motivo impeditivo. Caso o CLIENTE não elimine o problema dentro do prazo definido na notificação estará sujeito a penalidades descritas na mesma, limitadas ao valor de 01 (uma) mensalidade integral do serviço contratado.

## **9. Assinatura do Termo de Aceitação**

9.1 O Cliente deverá firmar o Termo de Aceitação, a fim de manifestar a sua concordância sobre os serviços ativos, no prazo máximo e improrrogável de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do Momento da Ativação dos Serviços. Transcorridos o prazo de 05 (cinco) dias úteis, sem a manifestação do CLIENTE, os serviços serão considerados aceitos para todos os fins de direitos, ensejando no seu faturamento.

## **10. Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement)**

10.1 Os índices estabelecidos pelas partes para cumprimento do nível de serviço da iB2B estarão previstos no Anexo B – Acordo de Nível de Serviço.

## **11. Caso Fortuitos e de Força Maior**

11.1 O atraso ou falta do cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da iB2B não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior e nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

## **12. Cessão ou Transferência**

12.1 Desde que a anuência prévia da outra Parte, qualquer das Partes poderá, a qualquer tempo, ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, direitos e obrigações decorrentes deste contrato, ficando os cessionários ou sucessores a qualquer título obrigados às mesmas condições ora pactuadas.

## **13. Limites de Responsabilidade**

13.1 A responsabilidade da iB2B limita-se ao fornecimento, instalação e manutenção dos serviços conforme estipulado neste instrumento.

13.2 A iB2B não garante que os serviços serão prestados ininterruptamente e isento de falhas, sem prejuízo das limitações específicas previstas neste contrato, a responsabilidade da iB2B por eventuais perdas e danos que o cliente venha a sofrer em razão de defeitos ou falhas no serviço contratado, limitar-se-á aos danos diretos comprovados até o valor total de cada solicitação de serviço, em nenhuma hipótese qualquer das partes será responsável por Lucros Cessante, Perdas de Receita e/ou danos indiretos causados à outra parte e/ou terceiros, tais como, mas não apenas, perda de receitas ou oportunidades de negócio, perda de dados, ações movidas contra o cliente por danos incorridos por terceiros relacionados aos serviços prestados, seja a ação fundada em contrato, ato ilícito, responsabilidade de produto, leis ou outros fundamentos.

13.3 A iB2B não será responsável pelo conteúdo da informação trafegada pelo cliente dentro do serviço prestado nos termos deste contrato e seus anexos, nem por qualquer infração, injúria, difamação, ingerência abusiva na vida privada e violação do direito de propriedade intelectual e ou industrial que venha a ser feita pela utilização do serviço ora pactuado ficando, destarte, de inteira responsabilidade do cliente o conteúdo das informações transmitidas dentro do serviço prestado pela iB2B.

13.4 Em nenhum momento a iB2B poderá ser responsabilizada pelo uso dos serviços por ela disponibilizados para outras finalidades que não as permitidas pelas licenças de telecomunicações de ambas as partes. No caso do cliente ser ele próprio detentor de licença Anatel deverá fornecer à iB2B uma cópia autenticada das licenças na assinatura do presente contrato.

13.5 No caso de emissão de PADO's (Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações) pela Anatel ao cliente, relativos ao mau uso dos serviços prestados pela iB2B, o cliente enviará cópia do mesmo à iB2B para eventuais providências e defesa junto a Anatel.

## **14. Rescisão**

14.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula 7 acima, em que o presente contrato, na hipótese lá estabelecida poderá ser rescindido sem qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, tanto iB2B como o CLIENTE poderão rescindir o presente contrato, sem qualquer ônus, de forma automática e sem a necessidade de requerimento prévio de qualquer espécie se ocorrer alguma das seguintes hipóteses:

a) a falta de cumprimento de qualquer das obrigações contraídas por força deste

contrato, após notificação judicial e extrajudicial exigindo o cumprimento de suas obrigações no prazo de 10 (dez) dias corridos; b) Se for requerida ou decretada a falência ou recuperação judicial da outra parte; c) Se for requerida ou decretada a liquidação extrajudicial ou intervenção no caso de instituições financeiras; e d) Em caso de extinção da concessão, licença ou autorização, de qualquer das Partes, necessárias à execução do objeto deste Contrato.

14.2 O contrato poderá ser rescindido antecipadamente pelo CLIENTE, conforme condições especificadas no Anexo C – Solicitação de Serviços.

## **15. Do Sigilo e da Confiabilidade**

15.1 As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a todos os termos e condições deste Contrato, bem como em relação a todos e quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que a eles tenham acesso em razão do presente Contrato, os quais somente poderão ser divulgados para terceiros se assim requisitado pela legislação e/ou normas de fiscalização pertinentes, exceto se de outra forma for estabelecido de comum acordo entre as Partes, sob pena de responder por perdas e danos mediante decisão judicial, observadas as limitações constantes da cláusula 13.

15.2 A presente Cláusula de Sigilo e Confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas e cessionárias devidamente autorizadas, bem como seus respectivos funcionários, prepostos e administradores.

15.3 As disposições desta Cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término do presente Contrato por um período de 3 (três) anos contados da data do término deste instrumento.

15.4 Divulgação permitida: as disposições das cláusulas 15.1 a 15.3 acima, não se aplicarão às informações confidenciais que:

(a) tenham se tornado de conhecimento público por causa não atribuível ao receptor da informação confidencial,

(b) tenham de ser divulgadas por força de lei, ordem, norma ou regulamento de governo ou judicial; desde que a Parte que se valha desta exceção tenha empregado todos os esforços comercialmente razoáveis para evitar ou limitar tal divulgação.

Se houver obrigação de divulgar alguma informação confidencial conforme a alínea (b) precedente, a Parte que se vir obrigada a divulgar a informação informará de imediato à outra Parte sobre os requisitos desta divulgação.

## **16. Da Proteção Geral de Dados**

16.1 A iB2B, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país

onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados dos clientes, o que inclui os dados dos clientes desta. No manuseio dos dados a iB2B deverá:

(a) tratar os dados pessoais a que tiver acesso apenas de acordo com as instruções do CLIENTE e em conformidade com estas cláusulas, e que, na eventualidade, de não mais poder cumprir estas obrigações, por qualquer razão, concorda em informar de modo formal este fato imediatamente ao CLIENTE, que terá o direito de rescindir o contrato sem qualquer ônus, multa ou encargo.

(b) manter e utilizar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas apropriadas e suficientes para proteger a confidencialidade e integridade de todos os dados pessoais mantidos ou consultados/transmitidos eletronicamente, para garantir a proteção desses dados contra acesso não autorizado, destruição, uso, modificação, divulgação ou perda acidental ou indevida.

(c) acessar os dados dentro de seu escopo e na medida abrangida por sua permissão de acesso (autorização) e que os dados pessoais não podem ser lidos, copiados, modificados ou removidos sem autorização expressa e por escrito do CLIENTE.

(d) garantir, por si própria ou quaisquer de seus empregados, prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados, a confidencialidade dos dados processados, assegurando que todos os seus colaboradores prepostos, sócios, diretores, representantes ou terceiros contratados que lidam com os dados pessoais sob responsabilidade do CLIENTE assinaram Acordo de Confidencialidade com a iB2B, bem como a manter quaisquer Dados Pessoais estritamente confidenciais e de não os utilizar para outros fins, com exceção da prestação de serviços ao CLIENTE. Ainda, treinará e orientará a sua equipe sobre as disposições legais aplicáveis em relação à proteção de dados.

16.2 Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, com exceção da prévia autorização por escrito do CLIENTE, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam referidas Informações.

16.3 Caso a iB2B seja obrigada por determinação legal a fornecer dados pessoais a uma autoridade pública, deverá informar previamente ao CLIENTE para que esta tome as medidas que julgar cabíveis, exceto quando houver expressa determinação de sigilo no envio das informações.

16.4 A iB2B deverá notificar ao CLIENTE em até 24 horas a respeito de:

(a) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais pela iB2B, seus funcionários, ou terceiros autorizados;

(b) qualquer outra violação de segurança no âmbito das atividades e responsabilidades da iB2B.

16.5 A iB2B será integralmente responsável pelo pagamento de perdas e danos de ordem moral e material, bem como pelo ressarcimento do pagamento de qualquer multa ou penalidade imposta ao CLIENTE e/ou a terceiros diretamente resultantes do

descumprimento pela iB2B de qualquer das cláusulas previstas neste capítulo quanto a proteção e uso dos dados pessoais.

## **17. Obrigações das PARTES**

17.1 AS PARTES obrigam-se a cumprir estritamente as disposições contidas nas leis, decretos e regulamentos aplicáveis ao objeto deste contrato.

17.2 AS PARTES assumem a responsabilidade pelo bom e correto uso dos serviços e equipamentos fornecidos pela iB2B. Caso a autoridade de controle (Anatel, Prefeitura, entre outros) venha a constatar alguma infração, o infrator será o único responsável pelo seu não cumprimento e pagamento de quaisquer multas então aplicadas.

## **18. Disposições Gerais**

18.1 Nenhuma conduta, costume ou uso modificará os termos e obrigações pactuadas no presente contrato, não implicando, portanto, em renúncia ou novação, a não ser que tal conduta, uso ou costume venha a ser objeto de lei.

18.2 Toda e qualquer modificação no serviço que estiver sendo prestado pela iB2B ao CLIENTE deverá ser feita através de nova Solicitação de Serviço.

18.3 O CLIENTE desde já autoriza a iB2B a veicular seu nome na sua lista de clientes.

## **19. Atendimento ao CLIENTE**

19.1 O CLIENTE poderá utilizar a Central de Informação e Atendimento ao Usuário da iB2B para sanar quaisquer dúvidas ou se necessitar de quaisquer esclarecimentos sobre os serviços prestados pela iB2B, através da Central de Informação e Atendimento ao Usuário da iB2B, a qual pode ser acessada através do **0800 847 3663** ou do e-mail **suporte@ib2b.net.br**, ou por correspondência para Av. Afonso Penna 43, Santos/SP – CEP 11020-001.

**20. Endereço da ANATEL e endereço eletrônico da biblioteca e telefone da Central de Atendimento da ANATEL**, SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940-Brasília / DF e endereço eletrônico [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) / biblioteca, onde o cliente poderá encontrar cópia integral da Regulamentação Vigente, telefone da Central de Atendimento é 1331.

## 21. Do Foro

21.1 Fica eleito o foro da Comarca do CLIENTE, para o fim de dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias que surgirem eventualmente na execução do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santos, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
iB2B TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Nome :

CPF:

## TESTEMUNHAS

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LIMITADOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO**

### **ANEXO A**

#### **DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE ACESSO INTERNET IP**

##### **1. Definição do Serviço**

1.1 O Serviço de Acesso Internet IP da iB2B TELECOM constitui-se de:

1.1.1 Prestação de Serviço de Telecomunicações para transporte de dados à rede mundial de internet.

1.1.2 Opcionalmente este serviço poderá contemplar ainda Prestação de Serviço de Locação ou venda de equipamentos.

1.2 O serviço de ACESSO INTERNET IP da iB2B TELECOM poderá ser combinado com outros serviços iB2B TELECOM para configurar uma rede dedicada às necessidades do cliente. Nesta condição a interconexão entre os diversos serviços será realizada através de infraestrutura da iB2B TELECOM.

1.3 Para contratar o serviço Acesso Internet IP é necessário que o CLIENTE seja um Autônomo System (AS) da internet e utilize seus blocos de endereços próprios ou contrate os blocos de IP da iB2B Telecom.

##### **2. Característica do Serviço**

2.1 O serviço Acesso Internet IP da iB2B TELECOM contratado terá alocação da largura de banda dedicada, definida pelo valor contratado pelo CLIENTE (BANDA) para trânsito à internet a partir de uma localidade indicada pelo CLIENTE.

##### **3. Descrição dos Serviços de Instalação e Readequação de Infraestrutura.**

3.1 As responsabilidades pelos serviços de instalação e Readequação de Infraestrutura na casa do CLIENTE são especificados a seguir:

###### **3.1.1 Sob a responsabilidade da iB2B TELECOM**

3.1.1 Na mesma data acordada para a Instalação, a vistoria do local para determinar melhor localização para instalação de equipamentos;

3.1.1.2 Montagem, verificação de instalação dos equipamentos referentes ao serviço Acesso Internet IP;

3.1.1.3 Instalação dos equipamentos eletrônicos, ativação do sistema e verificação do enlace. Se no mesmo dia da verificação do enlace o cliente tem seus recursos de rede na localidade e seus técnicos disponíveis, a iB2B TELECOM poderá ajudar a levantar sua rede pelo enlace durante a visita de seus técnicos.

### **3.1.2 Sob responsabilidade do CLIENTE:**

3.1.2.1 Recepção e resguardo dos equipamentos até o dia da instalação (se forem enviados antes da visita).

3.1.2.2 Instalação de para-raios e melhoramento de malha de terra, etc., quando corresponda.

3.1.2.3 Provisão de racks (se forem necessários) onde instalar o equipamento. Em caso de não se dispor do mesmo a iB2B TELECOM poderá provê-los em cotação adicional.

3.1.2.4 Provisão de UPS segundo especificações providas pela iB2B TELECOM (se forem necessárias pela baixa qualidade de energia da linha).

3.1.2.5 Provisão das condições de alimentação e segurança adequadas, dentro das características técnicas definidas como:

a) Alimentação por Tensão de 110/220 VCa, com variação máxima de +/- 5%, frequência de 60Hz, com variação máxima de +/- 2%, e potência elétrica de 1kVA disponível para alimentação da estação remota, preferencialmente com disjuntor dedicado;

b) Ponto de fio terra com características de resistência sempre inferior a 50hms, e tensão entre o fio terra e o neutro da instalação não superior a 1 volt RMS sob condição alguma;

c) Local isento de poeira ou gases corrosivos para abrigo da unidade interna da estação remota, com temperatura entre 10°C e 30°C, umidade entre 10% e 90%, sem condensação.

3.1.2.6 Obtenção das permissões correspondentes junto ao condomínio ou prédio onde se localiza o cliente para a instalação do serviço.

3.2 Caso a instalação não possa ser realizada na data acordada devido a problemas encontrados na visita da iB2B TELECOM deixarão as instruções de melhoras na localidade para logo realizar uma segunda visita sem ônus para o cliente, sempre que as obras a cargo do cliente sejam realizadas tal qual especificou a iB2B TELECOM na visita anterior.

3.3 Todas as visitas adicionais a localidade do cliente devido a causas não imputáveis à iB2B TELECOM, sejam estas para completar instalações, pessoal enviado por falhas de rede que logo se comprove que não correspondiam ao serviço ativado, solicitação de ajuda na localidade para ativação da rede local do CLIENTE etc., correrão a cargo do CLIENTE.

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LIMITADOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO**

### **ANEXO B**

#### **ACORDO NÍVEL DE SERVIÇO**

##### **1. Definição de Acordo de Nível de Serviço**

1.1 O Acordo de Nível de Serviço descreve as condições de manutenção e abertura de chamados, definição de cálculos de indisponibilidade e penalidade referente às mesmas.

##### **2. Serviços de Manutenção**

2.1 O serviço de manutenção a ser fornecido pela iB2B TELECOM estende-se desde infraestrutura até aos equipamentos por esta instalados para a prestação dos serviços definidos no presente CONTRATO.

2.2 A iB2B TELECOM coloca à disposição do CLIENTE de segunda feira a domingo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, o seu CENTRO INTEGRAL DE ASSISTENCIA AO CLIENTE que recebe os pedidos de serviços de manutenção efetuados pelo CLIENTE, realiza os testes correspondentes, com a finalidade de determinar a falha existente, e efetua a reparação da mesma a partir da Sala de Operações da iB2B TELECOM, quando isso for possível, ou mediante o pessoal especializado nos escritórios do CLIENTE.

2.3 O acionamento dos serviços de manutenção pelo CLIENTE será realizado através do telefone 0800 847-3663, disponível 24h00, 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados.

2.4 O intervalo de tempo máximo entre o chamado do CLIENTE para a comunicação de falha e o primeiro retorno do Centro de Atendimento ao Cliente será de 30 (trinta) minutos.

2.5 O tempo médio de resposta para realização de serviços de manutenção será de 04 (quatro) horas para as localidades distantes de até 50 Km das capitais e de 08 (oito) horas para as demais.

##### **3. Cálculo dos Períodos de Indisponibilidade**

3.1 Para aferição do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do chamado através do CAC até o completo restabelecimento do serviço comunicado pela iB2B TELECOM.

3.2 A iB2B TELECOM efetuará o ressarcimento pela indisponibilidade do serviço na forma de desconto mensal na fatura do mês subsequente à ocorrência, sendo que o valor do desconto será determinado pelo tempo de indisponibilidade que exceder o estabelecido pela disponibilidade mínima do serviço, de acordo com seguinte fórmula:  
$$VD = (VM * n) / 1440$$



**PRAZOS CONTRATUAIS**

Os serviços descritos nesta solicitação terão prazo contratual de 12 (Doze Meses) meses, contados a partir da data de sua ativação. Este prazo será renovável automaticamente em períodos de 12 (Doze Meses) meses caso não haja comunicação contrária entre as partes em até 30 dias antes do término do prazo estabelecido.

O Prazo de Ativação passará a contar a partir da Instalação no 1º ponto e da assinatura deste documento por parte da iB2B

**MULTA CONTRATUAL (Cancelamento ou Downgrade)**

Os serviços poderão ser rescindidos antecipadamente pelo CLIENTE, mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias à iB2B e o pagamento da diferença da taxa de instalação do preço sem desconto, devidamente atualizado, relativo ao período inicial, sendo certo que esse período não poderá ser inferior a 12 meses. No caso de Downgrade a multa será de 50% do valor a ser calculado sobre o valor total mensal sem desconto x o número de meses restante para o termo final do contrato.

**DISPONIBILIDADE ANUAL MÍNIMA**

Os serviços descritos terão disponibilidade anual mínima: 99,6 % para serviços terrestres.

**OBSERVAÇÕES**

**OBS:** As mensalidades serão cobradas todo dia 10.

Santos, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
iB2B TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

TESTEMUNHAS

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF: