

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS

CONTRATO N.º0001

Pelo presente instrumento particular, de um lado:

**VOLUY TELECOM EIRELI**, sociedade com sede em Pouso Alegre, MG, na Rua Adriano de Freitas Cardoso, 156, Sala 1, Bairro Fátima III, inscrita no CNPJ sob o nº. 28.546.678/0001-93, doravante denominada "**VOLUY**",

Lado outro o CONTRATANTE denominado **CLIENTE**;

por seus representantes legais na Ordem de Serviço (OS) nomeados e assinados, sendo as partes signatárias do presente, por vezes, individualmente denominadas "Parte" e, em conjunto, "Partes", têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações e Outras Avenças ("Contrato"), de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. **Objeto.** O objeto do presente Contrato é regular a prestação, pela **VOLUY** para o **CLIENTE**, de serviço de telecomunicações consistente na oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, de acordo com o regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, sem caráter de exclusividade, mediante remuneração a ser paga pelo **CLIENTE** à **VOLUY**.
2. **Documentos Integrantes.** Os anexos abaixo são, neste ato, incorporados ao presente Contrato e passam a fazer parte deste, para todos os devidos fins:
  - (i) Anexo I – Aspectos Técnicos;
  - (ii) Anexo II – Modelo de Termo de aceite;
  - (iii) Anexo III – Modelo de OS;
  - (iv) Anexo IV – Termo de entrega de equipamentos.
  - 2.1. Em caso de divergência entre qualquer dos Anexos e o corpo do presente Contrato, prevalecerá este. No caso de divergência entre os anexos, prevalecerá o de data mais recente.
  - 2.2. O presente instrumento, juntamente com os Documentos Integrantes do Contrato, substitui e torna sem efeito todos os entendimentos, acordos e documentos celebrados anteriormente pelas Partes em relação a presente contratação.
3. **Provimento de Serviços.** Os Serviços serão providos conforme sejam solicitados pelo **CLIENTE**,



segundo ordens de serviço por ela emitidas e aceitas pela **VOLUY** de acordo com as regras e procedimentos contidos neste Contrato e seus Anexos. Cada ordem de serviço emitida pelo **CLIENTE** e aceita pela **VOLUY** será a seguir designada "OS".

3.1. Cada OS, uma vez emitida pelo **CLIENTE** e aceita pela **VOLUY**, fará parte integrante do presente Contrato.

**4. Emissão De Ordens De Serviço – Os.** As propostas comerciais da VOLUY Telecom devem ser encaminhadas aos interessados, e a efetivação da contratação dos serviços deve ocorrer sempre sob:

a- Para contratos ainda não vigentes: a.i) ter ciência e conhecimento dos termos deste contrato; a.ii) do visto pelas partes de um documento de cunho descritivo específico do acordo comercial e técnico firmado para aquele serviço, denominado ordem de serviço (OS).

b- Para a composição adequada das propostas comerciais, formalizadas em uma Ordem de Serviço (OS), o CLIENTE deve fornecer a VOLUY todas as informações que forem relevantes para a composição de preço e viabilidade técnica da solução. A emissão da Ordem de Serviços (OS) será baseada nestas informações.

c- Qualquer discordância encontrada entre as informações passadas anteriormente a composição da OS ante a posterior vigência da mesma implicará na revisão da mesma, e caso acarrete incremento nos custos esperados, ou no prazo de entrega, a mesma deverá ser cancelada, e substituída por uma nova Ordem de Serviços (OS).

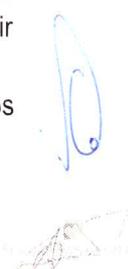
d- Quando o CLIENTE, por motivos de força maior, se ver obrigado a alterar localidade, especificação técnica, e qualquer outra característica do serviço constante na OS que implique no cálculo dos custos esperados, ou ainda no prazo de entrega, a mesma deverá ser cancelada, e substituída por uma nova OS.

e- A Ordem de Serviços (OS) emitida pela VOLUY, baseada na realização de estudo de viabilidade técnica realizada pelo Departamento de Projetos da VOLUY, terá validade de 30 (trinta) dias. Em casos especiais este período poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante consulta do CLIENTE e aprovação do Departamento de Projetos da VOLUY

f- A emissão de uma Ordem de Serviço (OS) não a elege como válida – sendo que este estado só é efetivo mediante a assinatura da mesma pelas partes. Mesmo assinada, uma OS é válida somente se forem respeitados os prazos de validade e as condições informadas na mesma. Nos casos em que o prazo de validade do estudo tenha expirado, uma nova consulta de viabilidade deverá ser encaminhada pelo CLIENTE à VOLUY através dos canais de contato do departamento comercial da VOLUY.

4.2.1 VISTORIA: A VOLUY poderá requerer uma autorização de realização de vistoria prévia aos locais de instalação das facilidades que permitirão prover os serviços, com o intuito de aferir precisão ao estudo de viabilidade técnica a ser anotada na OS.

4.2.2 Caso exista a necessidade de realização de Vistoria no(s) local(is) de instalação dos



serviços, a VOLUY deverá formalizar a CLIENTE tal necessidade.

4.2.3. O CLIENTE deverá agendar uma data para a realização da vistoria e encarregar-se de todas as permissões, autorizações e procedimentos necessários para que a VOLUY possa realizar os trabalhos de Vistoria. Preferencialmente, um funcionário da CLIENTE deverá acompanhar a VOLUY durante a vistoria para suporte e comprovação dos trabalhos realizados.

4.2.4. Caso o CLIENTE não aprove a realização de vistoria, a Ordem de Serviços será encerrada como inviável e justificada como "realização de vistoria não aprovada pela CLIENTE".

4.2.5. A VOLUY poderá solicitar revisão ou cancelamento da Ordem de Serviço, bem como das condições comerciais estabelecidas constantes nesta, verificado no procedimento de vistoria que:

a) As informações passadas para a formação do estudo de viabilidade forem diferentes das aprovadas pela vistoria no local de instalação dos serviços e acarretarem a incidência de custos não previstos na formação de preço;

b) Verificados impedimentos de força maior, ou ainda situações de incompatibilidade técnica ou de padrão com o procedimento de instalação previsto; Verificado que para a ocorrência da instalação se recorra a procedimento de risco, de invasão ou ocupação de propriedade ou bem de terceiro sem autorização, ou ainda que para tal se descumpra qualquer norma ou lei vigente

4.3.1 ORDEM DE SERVIÇO: Cabe a CLIENTE solicitar a VOLUY a realização de uma proposta comercial, a qual será formalizada pela Ordem de Serviço, e sob a mesma discutida as condições comerciais e técnicas da prestação de serviços de fornecimento de sinais e multimídia, até a emissão da via definitiva;

4.3.2 A Ordem de Serviço (OS) deverá estar corretamente preenchida e completamente coerente com as informações contidas nas descrições do item 4 deste contrato. Nos casos em que existam erros de preenchimento ou discrepâncias, de qualquer natureza, entre a Ordem de Serviço e a demanda solicitada, o CLIENTE poderá solicitar a correção da Ordem de Serviço à VOLUY, informando a incompatibilidade e solicitando a re-emissão da mesma a VOLUY.

4.3.2. O CLIENTE, estando de acordo com as condições comerciais e técnicas da prestação de serviços de fornecimento de sinais multimídia constantes na Ordem de Serviços (OS), deverá então, encaminhar a VOLUY duas (2) vias da ordem de Serviços devidamente assinada e datadas, cujo envio é imprescindível para formalização do pedido dos serviços.

4.3.6 Os prazos para ativação dos serviços indicados na Ordem de serviço (OS) deverão ser calculados tendo como base a data do recebimento da Ordem de Serviço assinada pela VOLUY.

4.3.7 Os prazos informados no Estudo de Viabilidade poderão ser postergados apenas em uma das seguintes situações: a) Quando expressamente informado pela CLIENTE do contrário no Formulário Estudo de Viabilidade. b) Por atrasos causados por: problemas de negociações com condomínios, prefeituras, e demais órgãos públicos nas autorizações das obras, e casos de Força Maior, desde que devidamente comprovados, que não sejam de responsabilidade imputável à VOLUY.

4.3.8. A contratação dos serviços será feita através da assinatura pelas partes do Formulário de


Ordem de Serviço, uma vez emitido, assinada pelo CLIENTE e aceito pela VOLUY, tornar-se-á automaticamente, parte integrante deste Contrato.

4.3.9. Os gestores do contrato indicados pelas Partes terão autoridade e responsabilidade sobre o gerenciamento e manuseio eficientes destas solicitações.

4.3.10. A não designação dos gestores do contrato não constituirá impedimento para que as Partes encaminhem e processem as solicitações de Ordem de Serviço.

5. **Entrega e Ativação de Serviços.** Após a aceitação de cada OS, realizada através da assinatura pela VOLUY, a **VOLUY** ativará e entregará os Serviços ao **CLIENTE** dentro do cronograma previsto na respectiva OS e executará os testes de ativação para aferição dos indicadores de que o link está OPERACIONAL. Os Serviços serão considerados entregues e ativados na data de conclusão dos referidos testes, conforme notificado pela **VOLUY** por escrito pelo documento do Anexo II.

5.1. O **CLIENTE** terá o prazo de até 3 (três) dias úteis contados da data de ativação para recusar a entrega e ativação dos Serviços, mediante notificação expressa à **VOLUY**, identificando as falhas verificadas nos referidos Serviços. Decorrido o prazo de 3 (três) dias úteis sem manifestação do **CLIENTE**, os Serviços serão considerados incondicionalmente aceitos, entregues e ativados na data originalmente indicada pela **VOLUY**, data esta, referente a formalização da OS.

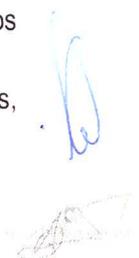
5.2. Caso o **CLIENTE** manifeste sua recusa na aceitação de qualquer Serviço, conforme o parágrafo 5.1 acima, a **VOLUY** corrigirá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis da data do recebimento de notificação do **CLIENTE**, as falhas indicadas de sua responsabilidade direta, a fim de restaurar a funcionalidade dos Serviços.

5.2.1. Caso a **VOLUY** constate que os Serviços não apresentam qualquer defeito ou, ainda, que tais defeitos não foram causados pela **VOLUY**, a data de entrega e ativação mencionada no parágrafo acima será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere à cobrança e contagem do prazo de ativação dos referidos Serviços.

5.2.2. Caso a **VOLUY** constate que os Serviços efetivamente apresentam defeitos, a data de entrega e ativação a ser considerada será aquela em que os Serviços sejam definitivamente reparados, restaurados e colocados à disposição do **CLIENTE**, conforme notificado pela **VOLUY**, não cabendo qualquer desconto, uma vez que o serviço ainda não havia se iniciado.

6. **Obrigações Comuns às Partes.** São obrigações comuns às Partes, sem prejuízo de outras que lhes imponham a lei, os regulamentos e este Contrato:

- (i) estabelecer os limites de responsabilidade de cada uma das Partes relativamente aos Pontos de Interface, conforme Anexo I;
- (ii) abster-se de utilizar ou veicular, sob qualquer forma, o nome comercial, marcas, insígnias,



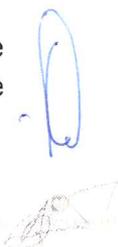
logomarcas ou equivalentes da outra Parte, sem a prévia aprovação por escrito da mesma.

7. **Obrigações da VOLUY.** São obrigações da **VOLUY**, sem prejuízo de outras que lhe imponham a lei, os regulamentos e este Contrato:

- (i) prover os Serviços e, quando aplicável, os equipamentos necessários ao provimento dos Serviços, de acordo com a(s) OS(s) aceita(s), observados os termos e condições deste Contrato e, em especial:
  - a. responsabilizar-se pelas negociações junto aos condomínios para utilização de prédios e para a ativação dos equipamentos, passagem de cabeamento, realização de obras e quaisquer outras atividades necessárias ao fornecimento dos Serviços ao **CLIENTE**. O **CLIENTE**, a pedido da **VOLUY**, deverá intervir naqueles casos mais complexos de negociação com os condomínios e prefeituras, não se podendo imputar à **VOLUY** quaisquer multas por atrasos nos casos em que for constatado que o atraso se deveu única e exclusivamente a tal motivo;
  - b. solucionar as reclamações do **CLIENTE** sobre falhas nos Serviços dentro dos prazos estabelecidos no Anexo I e, se aplicável, conceder ao **CLIENTE** os descontos compulsórios e pagar os reembolsos e penalidades fixadas na Cláusula 9 deste Contrato, contados a partir da formalização da reclamação, pelos canais oficiais da VOLUY.
  - c. substituir, às suas próprias expensas, os componentes e partes defeituosas de equipamentos fornecidos ao **CLIENTE**, desde que tais defeitos ou danos não tenham resultado, direta ou indiretamente, de atos ou omissões do **CLIENTE**;
  - d. notificar o **CLIENTE**, com a devida antecedência, respeitando os prazos informados no Anexo I, sobre interrupções programadas ou manutenção dos Serviços ou equipamentos, não sendo incluídas interrupções eventuais e inesperadas ou ainda por motivo de força maior e caso fortuito.
  - e. abster-se de introduzir modificações na rede e equipamentos de propriedade do **CLIENTE** e de seus clientes finais, bem como nas configurações.

8. **Obrigações do CLIENTE.** São obrigações do **CLIENTE**, sem prejuízo de outras que lhe imponham a lei, os regulamentos e este Contrato:

- (i) utilizar os Serviços para os fins e nas configurações estabelecidas neste Contrato e nas OSs, observando a legislação e regulamentação em vigor;
- (ii) abster-se, e fazer com que seus clientes se abstenham, de introduzir modificações nos Serviços ou nos equipamentos providos pela **VOLUY**, bem como nas configurações **VOLUY**, sem a prévia e expressa anuência da **VOLUY**;
- (iii) garantir o acesso de empregados, subcontratados ou representantes devidamente credenciados da **VOLUY** às dependências do **CLIENTE** ou de seus clientes para fins de

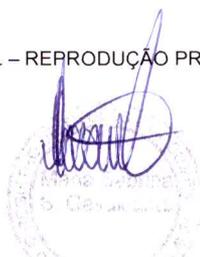


entrega, ativação, realização de testes, manutenção e conservação dos Serviços ou equipamentos providos pela **VOLUY**, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades;

- (iv) instalar e manter, às suas próprias expensas, a infra-estrutura necessária para receber e utilizar os Serviços e equipamentos disponibilizados pela **VOLUY**, inclusive espaço físico, energia, climatização (controle de temperatura e umidade), alarme de incêndio, disjuntor exclusivo para o circuito de alimentação dos equipamentos da **VOLUY**, aterramento, acessos para cabo ótico e rede interna, ou outros que se fizerem necessários;
- (v) a ligação da rede de cabo ótico a partir do ponto da rede estabelecida como ponto de entrega do serviços pela **VOLUY** constantes nas OSs, ou seja, o que é feito depois do ponto de entrega formalizado entre as partes, será de responsabilidade do **CLIENTE**, considerando ainda que a **VOLUY** não terá qualquer responsabilidade pelos danos ocorridos nos equipamentos e nos cabos ópticos implantados a partir do ponto de entrega dos serviços estabelecidos nas OSs, sendo qualquer dano de total responsabilidade do **CLIENTE**;
- (vi) comunicar imediatamente à **VOLUY** qualquer anormalidade observada em seus equipamentos ou sistemas que comprometam o funcionamento dos Serviços;
- (vii) zelar pela guarda e integridade dos equipamentos disponibilizados pela **VOLUY**, bem como responder pelos danos aos quais comprovadamente tenha dado causa, ou por aqueles causados por seus subcontratados ou clientes.
- (viii) os bens e equipamentos colocados à disposição do **CLIENTE**, serão insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade de terceiros perante o **CLIENTE**.
- (ix) responsabilizar-se pela manutenção dos equipamentos próprios vinculados aos Serviços objeto do presente Contrato.
- (x) efetuar pontualmente os pagamentos devidos à **VOLUY** no âmbito do presente Contrato, conforme previsto na Cláusula 10.
- (xi) manter atualizado seu cadastro perante a **VOLUY**, informando-a sobre toda e qualquer alteração, seja este referente a endereço, números de telefone, e-mail e pessoa responsável pela gestão do Contrato, sob pena de serem consideradas entregues às correspondências enviadas para os endereços e pessoas informados neste Contrato.

9. **Descontos Compulsórios.** A **VOLUY** concederá descontos nos valores mensais a serem pagos pelo **CLIENTE**, conforme previsão contratual, por interrupções nos Serviços de sua responsabilidade ou não cumprimento do SLA, cujas causas não sejam atribuíveis à **CLIENTE**, seus subcontratados, seus clientes, ou caso sejam caracterizados como caso fortuito/força maior, desde que tais paralisações se verifiquem por período de tempo superior a 30 (trinta) minutos consecutivos, contados a partir da formalização da reclamação, nos canais oficiais da **VOLUY**. No Anexo I item 5.2 a este contrato temos as definições referentes aos estados dos circuitos. Neste verifica-se os estados como **INDISPONÍVEL** ou **DEGRADO**.

Em tais casos, a **VOLUY** concederá ao **CLIENTE** desconto calculado de acordo com a seguinte fórmula:



**Para circuito INDISPONÍVEL**

$$C = t . V / 1440$$

, onde:

C: Desconto a ser aplicado em R\$ (reais);

t: duração da falha do serviço em períodos de 30 (trinta) minutos;

V: Valor da prestação do Serviço no mês em que houve a falha;

1440: Duração máxima do serviço sem interrupção, num período de 30 (trinta) dias, considerando-se intervalos de 30 (trinta) minutos

**Para circuito DEGRADADO:**

$$C = (t . V / 1440) / 2$$
, onde:

C: Desconto a ser aplicado em R\$ (reais);

t: duração da falha do serviço em períodos de 30 (trinta) minutos;

V: Valor da prestação do Serviço no mês em que houve a falha;

1440: Duração máxima do serviço sem interrupção, num período de 30 (trinta) dias, considerando-se intervalos de 30 (trinta) minutos

- 9.1 O valor do desconto correspondente ao tempo de interrupção será aplicado nas faturas emitidas pela **VOLUY** contra o **CLIENTE** no mês imediatamente subsequente ao mês em que foi verificada a interrupção, com base no valor do Serviço no mês da referida fatura.
- 9.2 O desconto deverá ser solicitado pelo **CLIENTE** junto a **VOLUY**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do fechamento da fatura do mês antecedente, sob pena de não ser aplicado nos meses subsequentes;
- 9.3 Para fins de concessão do desconto previsto no item 9.1, 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 pelo **CLIENTE** à **VOLUY**.
- 9.4. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:
  - (i) interrupções programadas pela **VOLUY**, desde que notificadas com antecedência informada no Anexo I e que não forem justificadamente objetadas pelo **CLIENTE** no prazo de 5 (cinco) dias de sua notificação;
  - (ii) interrupções ocasionadas por operação inadequada por parte do **CLIENTE**, seus empregados, subcontratados, representantes ou clientes;
  - (iii) interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura do **CLIENTE** ou de sua responsabilidade, inclusive de seus clientes;
  - (iv) quando os colaboradores, funcionários ou representantes da **VOLUY** tiverem seu acesso


negado às dependências do **CLIENTE** ou de seus clientes onde estejam localizados os Serviços ou equipamentos, impedindo ou atrasando a recuperação destes.

(v) interrupções não informadas pelo **CLIENTE** à **VOLUY** através de abertura de ticket pelos canais de atendimento.

(vi) interrupções resultantes de caso fortuito ou de força maior.

**10. Preço.** Pelo provimento dos Serviços, o **CLIENTE** pagará à **VOLUY** a remuneração estabelecida nas respectivas OSs.

10.1 **Os valores constantes nas OSs** Possuem incidência da carga tributária composta por taxas, impostos, contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos específicos do setor vigente.

10.2 Na hipótese de, posteriormente a contratação dos serviços, serem exigidos à **VOLUY** novos impostos, taxas de contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos específicos do setor, ou tributos/encargos já existentes, o **CLIENTE** absorverá os ônus adicionais decorrentes dessa mudança.

10.3 Independentemente da data de ativação dos Serviços, os valores acordados serão reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade que venha a ser permitida por lei, pela variação do Índice Geral de Preços de Mercado (IGP-M), ou por outro índice legal que venha a substituí-lo, de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = (P_o \times i) / i_o$$

Onde:

$$P = (P_o \times i) / i_o$$

**P = Preço reajustado.**

**P<sub>o</sub> = Preço na data-base da assinatura do contrato ou do último reajuste o que for mais recente.**

**V = Valor da PRESTAÇÃO do SERVIÇO referente ao mês da interrupção em R\$ (reais)**

**i<sub>o</sub> = IGP-M relativo ao mês anterior à assinatura do contrato ou do último reajuste, o que for mais recente.**

**i = IGP-M relativo ao mês anterior ao reajuste.**

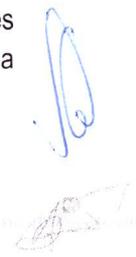


- 10.4 Os períodos de 12 (doze) meses serão contados, para fins de reajuste, da data da assinatura do presente Contrato, ou de seu último reajuste, sendo sempre considerada para fins de cálculo a data mais recente dentre as duas. As Partes concordam em reduzir o prazo de 12 (doze) meses, previsto para reajuste, para o menor prazo permitido por lei, desde que tal período não seja inferior a 30 (trinta) dias.
- 10.5 A remuneração será devida pelo **CLIENTE** à **VOLUY** a partir da data de ativação de cada Serviço na forma deste Contrato. Sendo que a remuneração referente ao mês de ativação ou de desativação dos Serviços se dará pro rata, ou seja proporcional ao número de dias em que os Serviços estiveram ativados em um mês comercial, considerando este como sendo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de faturamento, incluindo situações de possíveis Upgrades ou Downgrades.
- 10.6 Havendo alterações nos Serviços providos, a importância a ser paga pelo **CLIENTE** à **VOLUY** terá valor correspondente à topologia atualizada, consoante as solicitações do **CLIENTE**, aplicando-se o cálculo *pro rata dies* a partir da vigência das alterações, conforme item 10.3.

#### **11. Condições de Pagamento dos Serviços.**

- 11.1. A **VOLUY** emitirá, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, com base nas respectivas OSs, fatura correspondente aos Serviços prestados no mês anterior, inclusive custos de ativação e/ou desativação, acrescida dos tributos incidentes. O **CLIENTE** deverá proceder ao pagamento de cada fatura na data do respectivo vencimento, que será sempre no dia estabelecido em OS, de cada mês corrente à prestação dos Serviços. Caso o vencimento ocorra aos sábados, domingos ou feriados, o pagamento deverá ser realizado no dia útil imediatamente posterior.
- 11.2. Caso o **CLIENTE** não concorde com o valor de qualquer fatura emitida, deverá apresentar suas razões à **VOLUY**, por escrito, dentro de 05 (cinco) dias a contar da data em que a houver recebido, sem prejuízo do integral pagamento da mesma na data do vencimento. As razões do **CLIENTE** serão analisadas e respondidas pela **VOLUY** dentro de 10 (dez) dias do seu recebimento e, caso sejam procedentes, os respectivos valores cobrados indevidamente serão creditados à **CLIENTE** na primeira fatura subsequente.
- 11.3. Os pagamentos referentes aos Serviços prestados no âmbito deste Contrato poderão ser efetuados mediante quitação de boleto bancário; outra forma previamente informada, por escrito, pela **VOLUY**, não sendo aceitos pagamentos diferentes do previamente contratado;

- 12. Penalidades pela Falta de Pagamento.** Ressalvados os casos fortuitos e de força maior, e sem prejuízo das demais penalidades previstas neste instrumento, o não pagamento dos valores devidos à **VOLUY** nas respectivas datas de vencimento sujeitará o **CLIENTE**, de forma cumulativa, independentemente de aviso ou interpelação judicial, às seguintes sanções:



- (i) atualização *pro rata dies* do valor da parcela não paga pela variação do Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, a partir do respectivo vencimento até a data do seu efetivo e integral pagamento;
- (ii) 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
- (iii) multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor reajustado da parcela não paga.

12.1. O **CLIENTE** não poderá solicitar a ampliação de Serviços em prestação ou o provimento de novos serviços enquanto estiver inadimplente perante a **VOLUY**.

12.2. Decorridos 10 (dez) dias do vencimento da fatura sem o pagamento pelo **CLIENTE**, a **VOLUY** poderá suspender os serviços prestados independentemente de qualquer notificação prévia. Decorridos 30 (trinta) dias do vencimento da fatura, o contrato poderá ser rescindido, mediante simples aviso por escrito dirigido à Parte inadimplente.

12.2.1. Para os fins desta cláusula, será considerado débito em aberto qualquer nota fiscal/fatura, boleto ou nota de débitos emitida, inclusive aqueles referentes exclusivamente à multa e juros previstos no *caput* desta Cláusula.

12.2.2. Na hipótese de rescisão por inadimplemento, será devido pelo **CLIENTE** o valor referente às penalidades previstas na Cláusula 14, além dos valores porventura pendentes de pagamento com relação aos Serviços disponibilizados pela **VOLUY**, multa e perdas e danos.

12.3. Adicionalmente, poderá a **VOLUY** sem aviso prévio, protestar os títulos devidos e/ou inscrever o **CLIENTE** nos cadastros de proteção ao crédito, tais como SERASA e SPC, enquanto perdurar o débito, bem como tomar todas as medidas judiciais e extrajudiciais necessárias à satisfação de seu crédito.

12.4. O não pagamento dentro do prazo previsto e contratado, ensejará a negativação da **CLIENTE** nos cadastros restritivos de crédito e ainda medidas judiciais cabíveis.

**13. Vigência.** O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura da primeira Ordem de Serviço, aplicando-se a todos os Serviços contratados na forma deste, e permanecerá em vigor até a data contida na última OS do presente contrato.

13.1. Os Serviços serão sempre contratados por prazo determinado, com os períodos estabelecidos nas respectivas OSs e não inferior a 12 (doze) meses; exceto quando justificado nas respectivas OSs.

13.2. O período de contratação dos Serviços será automaticamente renovado por períodos iguais e sucessivos, salvo se qualquer das Partes vier a manifestar a sua intenção de não renovação mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência de 60 (sessenta) dias do término da vigência da OS.

13.3. Upgrades, Downgrades e/ou novos benefícios serão considerados novas contratações,



sendo que não existe prazo de carência para a solicitação de aumento(s) de capacidade(s) upgrade(s) sobre Serviços prestados pela VOLUY ao CLIENTE, porém para as solicitações de redução (ões) de capacidades – downgrades, o serviço deverá ter sido prestado, por no mínimo 90(noventa) dias sujeitando-se ainda, o **CLIENTE**, ao pagamento de multa de 80% (oitenta por cento) sobre a diferença entre a remuneração inicial (capacidade maior) e a nova remuneração (capacidade menor), multiplicada pelo número de meses remanescente sobre o prazo de contratação, vigente, permanecendo vigente todas as demais disposições contratuais inclusive quanto ao prazo de fidelização.

**14. Rescisão por Inadimplemento Contratual.** No caso de qualquer das Partes deixar de cumprir, no todo ou em parte, suas obrigações oriundas do presente Contrato, a Parte prejudicada poderá, mediante simples aviso por escrito, dirigido à Parte inadimplente e, sendo a infração passível de correção, exigir-lhe que cesse e sane a infração dentro de 30 (trinta) dias contados do recebimento de tal aviso, sem prejuízo do disposto no art. 397 *caput* do Código Civil Brasileiro.

14.1. Decorrido o prazo de 30 (trinta) dias sem que a infração tenha sido cessada e sanada, a Parte prejudicada poderá, independentemente de aviso ou notificação, suspender a execução de suas obrigações com respeito ao Serviço em questão, até que a Parte inadimplente cumpra sua obrigação e pague a multa e demais cominações expressamente estipuladas no presente instrumento.

14.2. Nos casos em que o inadimplemento decorrer do não pagamento de faturas em aberto, o procedimento a ser observado será o descrito na Cláusula 12.2.

14.3. Em qualquer hipótese prevista nesta Cláusula, ensejará a multa descrita no item 15(b).

**15. Denúncia Imotivada pelo CLIENTE.** O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo, rescindir imotivadamente o presente Contrato ou cancelar um ou mais Serviços, mediante simples aviso dirigido à **VOLUY**, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência, obrigando-se a pagar à **VOLUY**, ao final do decurso do referido prazo de 60 (sessenta) dias:

- (a) todas as quantias devidas até então com relação ao(s) Serviço(s) cancelados;
- (b) a quantia equivalente a 30% (trinta por cento) da remuneração devida até o final do contrato, conforme indicado nas OSs correspondentes; à título de perdas e danos pré-fixados em relação aos Serviços cancelados;

15.1. Fica desde já acordado entre as Partes que o remanejamento de um Serviço, bem como o seu cancelamento, quando seguido de uma nova solicitação de Serviço, não será contabilizado para fins de cálculo da penalidade definida nesta cláusula. As partes igualmente concordam que o **CLIENTE** não estará sujeita à penalidade prevista nesta cláusula caso venha a substituir um Serviço cancelado por uma nova OS, contanto que:



- (a) o **CLIENTE** formalize uma nova OS no prazo de até 30 (trinta) dias contados do cancelamento do Serviço;
- (b) o novo Serviço tenha velocidade igual ou superior ao Serviço cancelado, ou que a soma das larguras de bandas dos novos Serviços contratados na nova OS seja igual ou superior à largura de banda do Serviço cancelado;
- (c) o novo Serviço seja ativado dentro da área de atuação da **VOLUY** que teve o Serviço cancelado, respeitando o degrau tarifário.
- (d) o **CLIENTE** arque com o(s) novo(s) custo(s) de ativação previsto(s) na forma deste Contrato;
- (e) o Serviço cancelado ou remanejado tenha permanecido ativo no mesmo endereço por um período mínimo de 6 (seis) meses;
- (f) o novo Serviço tenha prazo de contratação igual ou superior ao Serviço desativado; e
- (g) a tecnologia de rede de atendimento seja mantida a mesma em relação ao Serviço que será substituído.

15.2. Para fins de cálculo das penalidades acima, todos os valores ficarão sujeitos a correção monetária na forma prevista no item 10.3.

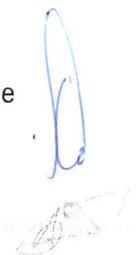
15.3. A multa prevista na cláusula 15(b) acima será devida somente no primeiro período de vigência de cada OS, não se aplicando aos períodos subsequentes de renovação, salvo nos casos previstos no item 13.3, quando houver a refidelização do prazo de contratação do serviço.

**16. Denúncia Imotivada pela VOLUY.** A **VOLUY** poderá, a qualquer tempo, rescindir imotivadamente o presente Contrato concedendo, nesse caso, um prazo de 90 (noventa) dias, contados da pertinente notificação, após o que promoverá o desligamento completo dos Serviços relativos às OS's vigentes por ocasião da deliberação.

16.1. A **VOLUY** poderá cancelar qualquer OS a qualquer tempo, obrigando-se, nesse caso, a garantir a continuidade da prestação dos serviços pelo prazo de 90 (noventa) dias contados da notificação relativa a OS cancelada, sem prejuízo da continuidade da vigência das demais OS's atendidas pelo Contrato.

16.2. Nas hipóteses previstas nos itens deste capítulo, não será devido ao **CLIENTE** o valor referente às penalidades previstas na Cláusula 14 e 15, mas caberá ao **CLIENTE** pagar à **VOLUY** os valores porventura pendentes de pagamento com relação aos Serviços cancelados, inclusive os juros e multas referentes ao atraso de pagamento das faturas referentes a estes Serviços.

**17. Outros motivos de rescisão.** Qualquer das Partes poderá rescindir o presente instrumento e



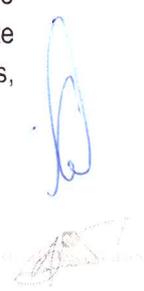
cancelar a contratação de Serviços mediante simples aviso por escrito dirigido à outra Parte nos seguintes casos:

- I - pedido de falência ou a decretação de falência de qualquer uma das Partes, ou ainda, qualquer evento análogo que caracterize o seu estado de insolvência, incluindo acordo com credores e o processamento da recuperação extrajudicial;
- II - liquidação, dissolução ou extinção da outra Parte;
- III - perda ou término da concessão ou autorização mantida pelas Partes;
- IV - caso fortuito ou força maior que impeça qualquer das Partes de cumprir suas obrigações, se o impedimento perdurar por pelo menos 6 (seis) meses; e
- V - acordo mútuo entre as Partes.

17.1. Caso a **VOLUY** rescinda o Contrato ou quaisquer Serviços disponibilizados ao **CLIENTE** por qualquer dos motivos constantes dos itens I a III acima, atribuíveis ao **CLIENTE**, será devido pelo **CLIENTE** à **VOLUY** o valor referente às penalidades previstas na Cláusula 14, além dos valores porventura pendentes de pagamento com relação aos serviços disponibilizados.

18. **Sigilo.** Cada uma das Partes tratará confidencialmente todos os documentos, dados e informações que cheguem ao seu conhecimento em virtude do objeto do presente Contrato, e não divulgará nem transmitirá a terceiros quaisquer informações referentes à outra Parte, especialmente no que diga respeito à sua situação patrimonial e operacional, ao seu relacionamento com seus clientes, à sua estratégia em face de negócios existentes e daqueles que intenciona desenvolver e a quaisquer aspectos de sua atuação comercial. O conteúdo deste Contrato e de seus anexos e OSs serão também considerados confidenciais para os fins desta Cláusula.

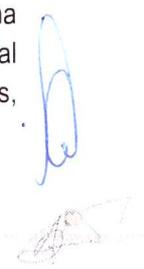
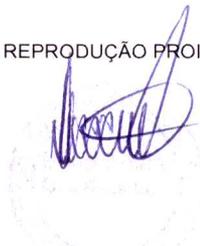
- 18.1. Nas informações submetidas à confidencialidade a que se obriga cada uma das Partes, estão compreendidas, dentre outras, aquelas relativas a clientes potenciais e já existentes da outra Parte, além de informações que possam servir para beneficiar concorrentes.
- 18.2. Não estarão cobertas pela confidencialidade imposta por esta cláusula as informações cuja revelação seja, prévia e expressamente, autorizada por escrito pela Parte de que tenham provindo.
- 18.3. Qualquer inobservância do compromisso de confidencialidade assumido na presente cláusula implicará em responsabilidade da Parte infratora, ensejando a possibilidade de a Parte prejudicada tomar medidas (inclusive judiciais) que julgar adequadas e convenientes à defesa de seus interesses, devendo a Parte infratora ressarcir à Parte prejudicada as perdas e danos diretos, devidamente comprovados, daí decorrentes, excluindo-se lucro cessante, perda de receita e perda de clientes.



18.4. Na hipótese de descumprimento da presente cláusula pelo **CLIENTE**, ensejará na rescisão do presente contrato pela **VOLUY**, e com consequente aplicação das penalidades previstas na Cláusula 14 do presente contrato.

- 19. Ausência de mecanismos de segurança lógica.** O provimento dos Serviços pela **VOLUY** não inclui mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo de responsabilidade desta a preservação de seus dados, as restrições de acesso e o controle de violação de sua rede.
- 20. Solicitações de alterações.** As solicitações do **CLIENTE** que acarretem alterações na topologia, endereço e/ou características, em relação à situação anterior, bem como upgrades e downgrades, serão consideradas novas solicitações para fins de atendimento e poderão implicar alterações dos valores a serem pagos pelo **CLIENTE** à **VOLUY** nos termos da Cláusula 10.
- 21. Tributos.** A **VOLUY** será única e exclusivamente responsável pelo pagamento e recolhimento de todos os tributos, taxas ou contribuições, além de obrigações trabalhistas, securitárias e previdenciárias que venham a incidir sobre a prestação dos Serviços realizados pela mesma, dentro do âmbito do presente Contrato.
- 22. Responsabilidade por danos a equipamentos.** A Parte que, por dolo ou culpa, comprovadamente causar danos aos equipamentos ou instalações da outra deverá ressarcir os custos de reparação de tais danos.
- 23. Limitação de responsabilidade.** Salvo o disposto na Cláusula 15, a responsabilidade de cada Parte perante a outra se limitará aos danos diretos efetivamente sofridos pela Parte prejudicada, excluindo-se eventuais lucros cessantes, perda de receita e danos indiretos. Nenhuma das Partes será, em hipótese alguma, responsável por perdas e danos porventura devidos pela outra Parte a usuários dos serviços e terceiros, nem por penalidades de qualquer natureza impostas pelo Poder Público a tal outra Parte.
- 24. Obrigação de manter a outra Parte a salvo de perdas e danos.** Serão de responsabilidade única e exclusiva de cada Parte as reclamações e ações de iniciativa de seus clientes, relativas à condução dos seus próprios negócios e à prestação de seus próprios serviços, em razão de violação da legislação aplicável, inclusive aquelas impostas pela ANATEL e outros órgãos da administração pública, devendo a Parte responsável manter a outra a salvo de tais reclamações ou ações, e indenizá-la de quaisquer quantias, inclusive honorários advocatícios e custas judiciais razoáveis e comprovados, devidas em decorrência de tais reclamações ou ações.

24.1. Este Contrato não implicará formação de vínculo de qualquer natureza entre uma Parte e os empregados e contratados da outra Parte, permanecendo cada qual exclusivamente responsável pela remuneração e respectivos encargos fiscais,



trabalhistas e previdenciários, bem como pelas reclamações e ações, de seus funcionários e contratados, devendo cada Parte manter a outra a salvo de tais reclamações e ações e indenizá-la de quaisquer quantias, inclusive honorários advocatícios e custas judiciais, devidas em decorrência de tais reclamações e ações, inclusive reivindicações relativas ao INSS, FGTS e direitos previdenciários.

24.2. Cada Parte deverá informar por escrito à outra, em até 3 (três) dias úteis a partir de seu conhecimento, das eventuais reclamações e ações referidas nesta cláusula, de modo a possibilitar a sua contestação e acompanhamento até a decisão final.

**25. Vinculação de Sucessores, Cessão.** O presente Contrato é irrevogável e irretroatável e obriga as Partes e seus sucessores, ressalvado o disposto no item 24.1, nem o presente Contrato, nem qualquer direito dele decorrente poderá ser cedido por qualquer das Partes sem o prévio e expresso consentimento, por escrito, da outra Parte.

25.1. Qualquer das Partes poderá empenhar, caucionar e/ou ceder em garantia a seus credores, apenas seus créditos recebíveis, independentemente de consentimento da outra Parte.

**26. Alterações.** Qualquer modificação aos termos e condições estabelecidos neste Contrato somente poderá ser feita mediante instrumento escrito devidamente firmado entre as Partes.

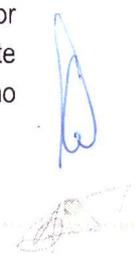
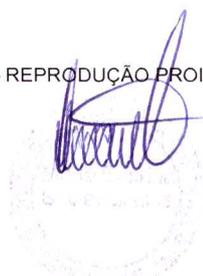
**27. Caso Fortuito e Força Maior.** Os casos fortuitos e de força maior serão excludentes de responsabilidade na forma do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

27.1. 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.

27.2. Cessados os efeitos de caso fortuito ou força maior, a Parte afetada deverá de imediato, notificar a outra para conhecimento do fato e restabelecer a normal execução do Contrato.

27.3. Perdurando por mais de 6 (seis) meses a impossibilidade de cumprimento do Contrato 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.

**28. Tolerância.** Fica expressa e irrevogavelmente estabelecido que a abstenção do exercício, por qualquer das Partes, dos direitos ou faculdades que lhe assistem no âmbito do presente Contrato, ou a concordância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte, não



afetarão aqueles direitos ou faculdades que poderão ser exercidos, a qualquer tempo, a exclusivo critério das Partes, nem alterarão as condições estipuladas neste Contrato, tratando-se mera liberalidade, sem configurar novação.

- 29. Notificações e Canais de Atendimento.** Todas as notificações, solicitações e avisos, entre outros, deverão ser feitos por escrito e encaminhados por e-mail ou entregues pessoalmente ou por carta registrada nos seguintes endereços:

Se para a VOLUY:

Endereço: Rua Adriano de Freitas Cardoso, 156, Bairro Fátima III. Pouso Alegre – Minas Gerais - CEP: 37.550-000  
Tel. (35) 3429 - 6767  
E-mail: ouvidoria@voluy.com.br -  
juridico@voluy.com.br

Se para a CLIENTE:

Endereço e dados constantes em OS.

- 29.1. Notificações entregues pessoalmente serão consideradas válidas somente mediante protocolo do responsável pelo recebimento. Qualquer notificação ou comunicação enviada pelo correio será considerada entregue quando recebida e protocolada pelo responsável, ou confirmada através de Aviso de Recebimento ou mediante carta-resposta. As notificações por e-mail serão consideradas entregues, desde que enviadas nos e-mails citados na cláusula 29 ou nas Ordens de Serviço, ficando a cargo da **CLIENTE** manter seus dados atualizados, conforme disposto na Cláusula 8, item XI.
- 29.2. Todo contato realizado deverá gerar um ticket em nosso Sistema Integrado de Gestão SIG, e todos estes tickets estarão sendo acompanhados sob política de escalonamento por tempo de resposta, além de nos permitir gerar indicadores para melhorarmos nosso desempenho e satisfação, pelo telefone 0800 283 4733.
- 29.3. Ao entrar em contato com o NOC VOLUY e nesta interação serão solicitados os dados para a realização de autenticação, abertura e informação do ticket de atendimento. É importante anotar o número de seu ticket para uso futuro em necessidade de escalonamento do chamado. O técnico tentará resolver seu problema imediatamente neste contato, e caso não seja possível, irá:
- Escalonar seu chamado para a área pertinente, como financeiro ou comercial;
  - Escalonar a um analista de suporte do N2 ou N3, que fará o atendimento imediatamente quando disponível ou retornará o contato quando possível;
  - Destacar uma equipe técnica para averiguar a ocorrência;
  - Informar a ocorrência de alguma falha massiva que impacte em seu serviço – e quando possível retornar a previsão de reestabelecimento dos serviços.



29.4 Caso seja constatada alguma inoperância, falta ao respeito, ou negligência de retorno de informações, ou qualquer outra ação considerada inapropriada realizada por qualquer de nossas equipes, você poderá escalonar seus tickets através dos seguintes contatos:

Gerencia Comercial  
gerencia.comercial@voluy.com.br  
+55 35 99709-8675

Gerência de Operações  
gerencia.noc@voluy.com.br  
+55 35 99704-8101

Serviço de Campo  
serv.campo@voluy.com.br  
+55 35 99946-8589

Gerência de Engenharia  
gerencia.engenharia@voluy.com.br  
+55 35 99927-5647

**30. Solução Amigável de Divergências.** As Partes empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir amigavelmente eventuais divergências que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato.

**31. Independência das Partes.** Em todas as questões relativas ao presente Contrato as Partes serão independentes. Este Contrato não autoriza qualquer das Partes a obrigar ou assumir qualquer obrigação em nome de outra Parte. Este Contrato, em nenhuma hipótese, cria relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações. Nenhuma das Partes poderá assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte. Este Contrato não cria qualquer relação trabalhista entre as Partes ou entre uma Parte e os empregados de outra Parte. Cada uma das Partes assume total responsabilidade como empregador, devendo para tanto, cumprir todas as obrigações trabalhistas, tais como salários, benefícios sociais, gratificações, encargos sociais e previdenciários, indenizações e quaisquer outros direitos trabalhistas, bem como outras despesas com diárias, transporte, hospedagem e alimentação de seus empregados ou contratados, não persistindo qualquer tipo de solidariedade ou responsabilidade subsidiária entre elas, assumindo, cada Parte, total responsabilidade por qualquer disputa ou litígio movido por seus empregados ou contratados.

**32. Dos Anexos e OSs.** O **CLIENTE** não poderá alegar em momento algum desconhecimento aos



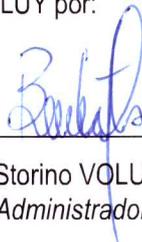
termos contidos nos Anexos citados na Cláusula 02, assim como nas OS's, uma vez que os mesmos fazem parte integrante do presente contrato, e estão sendo apresentados juntamente com o presente documento.

- 33. Disposições Gerais.** Este Contrato constitui título executivo extrajudicial, nos termos do Artigo 784 do Código de Processo Civil Brasileiro, não descaracterizando sua liquidez e certeza o simples fato de a definição do seu valor final importar prévio cálculo aritmético, o que as Partes, por sua assinatura da Ordem de Serviço, expressamente aceitam e reconhecem.
- 34. Foro.** Para a solução das controvérsias que não puderem ser resolvidas de forma amigável, conforme Cláusula 30, as Partes elegem o foro da cidade de Pouso Alegre, MG, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Pouso Alegre, 09 de Maio de 2019 .

**VOLUY TELECOM EIRELI**

VOLUY por:



Thomas Storino VOLUY  
Sócio / Administrador



## ANEXO I - ASPECTOS TÉCNICOS

### 1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1 As Partes reconhecem que é de interesse mútuo estabelecer padrões de desempenho e qualidade para os serviços objeto deste Contrato. A VOLUY deverá operar conforme listado neste Anexo, salvo se acordado entre as Partes de forma distinta, e documentada na respectiva OS de especificação do serviço prestado.
- 1.2 A VOLUY se reserva no direito de gerenciar sua rede assim como seus fornecedores da forma que melhor atenda as necessidades do negócio, não necessitando nenhum tipo de aviso prévio ou comunicado.

### 2. PORTIFÓLIO VOLUY TELECOM PARA EMPRESAS

#### 2.1 VOLUY IP DEDICADO

2.1.1 No serviço denominado de **VOLUY IP DEDICADO**, a VOLUY deverá prover o serviço de conexão à Rede Mundial de Computadores – Internet para o CLIENTE, categorizada como ISP (*Internet Service Provider* – Provedor de Serviços de Internet).

2.1.1.1 Trânsito IP (*Internet Protocol* – Protocolo de Internet) de prefixos do AS (*Autonomous System* – Sistema Autônomo) do CLIENTE;

2.1.1.2 Fornecimento e roteamento de blocos de endereços IP dos prefixos do AS (*Autonomous System* – Sistema Autônomo) da VOLUY, quando o CLIENTE não possuir o registro de um AS (*Autonomous System* – Sistema Autônomo).

2.1.2 A VOLUY utilizará uma infraestrutura de acesso para interconexão com o CLIENTE, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multi-ponto-multi-ponto, baseada na identificação das necessidades técnicas acordadas entre a VOLUY e o CLIENTE.

2.1.3. Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso do CLIENTE ao Centro de Roteamento da VOLUY, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento, que poderá ser executada através das tecnologias de redes. A OS pode apresentar duas soluções de rota física para efetivação da contratação:

2.1.3.1 Acesso **VOLUY IP DEDICADO**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição de uma (1) via física da origem ao fim do mesmo, ou seja, tem apenas um caminho físico estabelecido para a transmissão dos pacotes de dados. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.1.3.2 Acesso **VOLUY IP DEDICADO COM CONTINGENCIA**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição o estabelecimento de duas (2) vias físicas da origem ao fim do mesmo, ou seja, dois caminhos físicos distintos para a transmissão dos pacotes de dados, em que prioritariamente um dos caminhos estabelece o tráfego de dados, e na ocorrência do mesmo não estar na condição OPERACIONAL, a segunda via é acionada. Os meios físicos de transmissão das vias, bem como as velocidades estabelecidas

para cada um dos circuitos podem ser distintos entre si, sendo que no documento OS devem constar estas características do circuito principal e o circuito contingente. As regras que definem os circuitos como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação dos mesmos estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.1.4. Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (*Layer 2* do modelo OSI), atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nos Anexos específicos da tecnologia implantada.

2.1.5. O circuito de acesso do cliente terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão especificada na OS vigente no campo "banda nominal típica" 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.

2.1.5.1. O CLIENTE tem a opção da contratação de um valor de banda adicional ao valor definido como "banda nominal típica" pela modalidade denominada "VOLUY 95 PERCENTIL" que poderá ser utilizada obedecendo aos critérios mencionados no item 3 deste anexo.

2.1.6. A composição da solução de rede de acesso, citada no item 2.1.3, pode ter as opções de modalidades descritas no item 10 deste anexo, e será válida para o contrato a modalidade anotada na OS anexa.

2.1.7. Por padrão, o serviço não contempla o fornecimento de um roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - *Layer 3* do modelo OSI). Desta forma será de responsabilidade do CLIENTE utilizar um roteador próprio.

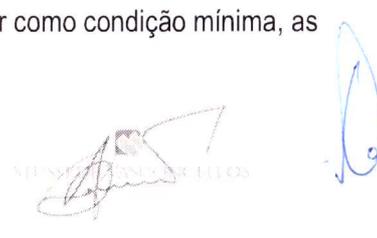
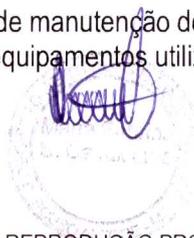
2.1.7.1. A VOLUY não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.1.8. Não está previsto o atendimento de necessidades adicionais do CLIENTE, 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 pelo CLIENTE para seu devido ajuste comercial, e submetido ao Departamento de Projetos da VOLUY para verificar a viabilidade de prestação destes serviços.

2.1.9. A VOLUY garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pelo CLIENTE.

2.1.10. 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 VOLUY e o CLIENTE.

2.1.11. A VOLUY acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.



## 2.1.12 CARACTERÍSTICAS DE ENTREGA DO SERVIÇO

2.1.12.1 INTERFACE FÍSICA Os serviços serão entregues em interfaces 100Mbps, 1000Mbps ou 10000Mbps, conforme recomendação do IEEE 802 para interfaces Ethernet.

2.1.12.2. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela VOLUY, após análises técnicas e comerciais para um projeto especial.

### 2.1.12.3. BLOCO DE ENDEREÇOS IP

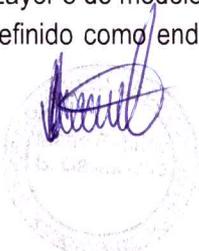
2.1.12.3.1 Conforme discriminado no item 2.1.1.1, quando o CLIENTE possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), essa opção deverá ser preenchida no formulário específico de Ordem de Serviço (OS) da VOLUY, sendo também necessário constar as seguintes informações:

- Número de ASN (Autonomous System Number – Número de Sistema Autônomo);
- Blocos de endereço IP que deverão ser anunciados através do protocolo BGPv4 (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);
- Definição do tipo de anúncio de rotas que o CLIENTE espera receber como full-routing (anúncios de todas as rotas conhecidas pelo AS da VOLUY) ou default routing (é anunciada apenas a rota designada como padrão);
- Observações específicas quanto a necessidades de chaves e filtros a serem aplicados.

2.1.12.3.2. A VOLUY se limitará a executar as configurações exclusivamente em seus equipamentos não sendo responsável pelas configurações nos roteadores do CLIENTE.

2.1.12.3.3 Será fornecido pela VOLUY 1 (um) bloco de endereços IPv4 (Internet Protocol version 4 – Protocolo de Internet versão 4), que constituirá uma subrede para interligação entre a rede do CLIENTE e a rede da VOLUY, com prefixo de 31 bits (designada como “/31” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.254), disponibilizando assim 2 (dois) endereços IP a serem dispostos da seguinte forma:

- O primeiro endereço de um bloco será utilizado para configuração na interface do roteador da VOLUY (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway do CLIENTE, sendo definido como endereço para estabelecimento de vizinhança para o protocolo BGPv4;
- O terceiro endereço do bloco será utilizado para configuração na interface do roteador do CLIENTE (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da VOLUY, sendo definido como endereço para estabelecimento de vizinhança para o protocolo BGPv4.



2.1.12.3.4 Conforme discriminado no item 2.1.1.2, quando o CLIENTE não possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), utilizará um bloco de endereços da VOLUY. Dessa forma, essa opção deverá ser escolhida no formulário específico da VOLUY, para que seja fornecido pela VOLUY 1 (um) bloco de endereços IPv4 (Internet Protocol version 4 – Protocolo de Internet versão 4), que constituirá uma subrede com prefixo de 31 bits (designada como “/31” na notação CIDR – Classless InterDomain Routing, ou seja, com máscara de subrede 255.255.255.254), disponibilizando assim 2 (dois) endereços IP a serem dispostos da seguinte forma:

- O primeiro endereço de um bloco será utilizado para configuração na interface do roteador da VOLUY (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway do CLIENTE;
- O terceiro endereço do bloco será utilizado para configuração na interface do roteador do CLIENTE (equipamento de roteamento em nível 3 - Layer 3 do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de gateway da VOLUY.

2.1.12.3.5. Caso o CLIENTE precise de blocos com mais endereços, deverá informar previamente, tendo a liberação sujeita a análise por parte da VOLUY, onde serão avaliados o uso do bloco fornecido e demais variáveis.

2.1.12.3.6. Será fornecido pela VOLUY 1 (um) bloco de endereços IPv4 (*Internet Protocol version 4 – Protocolo de Internet versão 4*), que constituirá uma subrede para interligação entre a rede do CLIENTE e a rede da VOLUY, 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:

- 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.
- 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.
- O 2º endereço do bloco (1º *host* da rede): O segundo endereço de um bloco será utilizado para configuração na interface do roteador da VOLUY (equipamento de roteamento em nível 3 - *Layer 3* do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de *gateway* do CLIENTE;
- O 3º endereço do bloco (2º *host* da rede): o terceiro endereço do bloco será utilizado para configuração na interface do roteador do CLIENTE (equipamento de roteamento em nível 3 - *Layer 3* do modelo OSI), para que o mesmo possa exercer as funções de *gateway* da VOLUY.

## 2.2 VOLUY LAN TO LAN

### 2.2.1 VOLUY LAN TO LAN P-T-P



2.2.1.1 No serviço denominado de **VOLUY LAN TO LAN P-T-P**, a VOLUY deverá prover o serviço de conexão entre duas localidades determinadas pelo CLIENTE (“ponta A” e “ponta B”) e formalizadas na OS anexa a este contrato.

2.2.1.1.1 É incumbência do CLIENTE informar as posições corretas dos locais “ponta A” e “ponta B” e certificar-se de seu correto preenchimento na OS anexa a este contrato. Da mesma maneira é incumbência da VOLUY a entrega dos serviços nos pontos exatos descritos na OS.

2.2.1.2 A VOLUY utilizará uma infraestrutura de acesso para interconexão com o CLIENTE, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multi-ponto-multi-ponto, baseada na identificação das necessidades técnicas acordadas entre a VOLUY e o CLIENTE.

2.2.1.3 Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão entre os equipamentos do CLIENTE, sendo os mesmos alocados nos locais onde a mesma definir. O CLIENTE poderá optar por duas soluções de rede física, conforme descritos na OS anexa:

2.2.1.3.1 **VOLUY LAN-TO-LAN P-T-P**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição de uma (1) via física da origem ao fim do mesmo, ou seja, tem apenas um caminho físico estabelecido para a transmissão dos pacotes de dados. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.2.1.3.2 **VOLUY LAN-TO-LAN P-T-P COM CONTINGENCIA**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição o estabelecimento de duas (2) vias físicas da origem ao fim do mesmo, ou seja, dois caminhos físicos distintos para a transmissão dos pacotes de dados, em que prioritariamente um dos caminhos estabelece o tráfego de dados, e na ocorrência do mesmo não estar na condição OPERACIONAL, a segunda via é acionada. Os meios físicos de transmissão das vias, bem como as velocidades estabelecidas para cada um dos circuitos podem ser distintos entre si, sendo que no documento OS devem constar estas características do circuito principal e o circuito contingente. As regras que definem os circuitos como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação dos mesmos estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo. Para o produto **VOLUY LAN-TO-LAN P-T-P COM CONTINGENCIA**, a VOLUY deverá elaborar e apresentar um estudo de viabilidade de interconexão dos circuitos o CLIENTE, para a aprovação do mesmo.

2.2.1.4. Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (Layer 2 do modelo OSI), atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nos Anexos específicos da tecnologia implantada.

2.2.1.5. O circuito de acesso do cliente terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão especificada na OS vigente no campo “banda nominal típica” 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.



2.2.1.5.1. O CLIENTE tem a opção da contratação de um valor de banda adicional ao valor definido como "banda nominal típica" pela modalidade denominada "VOLUY 95 PERCENTIL" que poderá ser utilizada obedecendo aos critérios mencionados no item 3 deste anexo.

2.2.1.6. A composição da solução de rede de acesso, citada no item 2.2.3, pode ter as opções de modalidades descritas no item 10 deste anexo, e será válida para o contrato a modalidade anotada na OS anexa.

2.2.1.7. Para fins de isenção, a VOLUY não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.2.1.8. A VOLUY garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pelo CLIENTE.

2.2.1.9. 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 VOLUY e o CLIENTE.

2.2.1.10. A VOLUY acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

### 2.2.1.11 CARACTERÍSTICAS DE ENTREGA DO SERVIÇO

2.2.1.11.1 INTERFACE FÍSICA Os serviços serão entregues em interfaces 100Mbps, 1000Mbps ou 10000Mbps, conforme recomendação do IEEE 802 para interfaces Ethernet.

2.2.11.2. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela VOLUY, após análises técnicas e comerciais para um projeto especial.

### 2.2.2 VOLUY LAN TO LAN FULLMESH

2.2.2.1 O produto **VOLUY LAN TO LAN FULLMESH** se destina a interligação de redes MATRIZ-FILIAL FILIAL-FILIAL, permitindo comunicação direta entre mais de dois pontos, sendo todos estes estejam interconectados, diferentemente do produto VOLUY LAN TO LAN P-T-P que se limita a interconexão de dois pontos. No serviço denominado VOLUY, a VOLUY deverá prover o serviço de conexão entre as localidades determinadas pelo CLIENTE, e formalizadas na OS..

2.2.2.2 A VOLUY utilizará uma infraestrutura de acesso para interconexão com o CLIENTE, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multi-ponto-multi-ponto, baseada na identificação das necessidades técnicas acordadas entre a VOLUY e o CLIENTE.

2.2.2.3. Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão entre os equipamentos do CLIENTE, sendo os mesmos alocados nos locais onde a mesma definir. O CLIENTE poderá optar por duas soluções de rede física, conforme descritos na OS.;



2.2.2.3.1 É incumbência do CLIENTE informar as posições corretas dos locais “ponta A”, “ponta B”, “ponta C”, ... e certificar-se de seu correto preenchimento na OS anexa a este contrato. Da mesma maneira é incumbência da VOLUY a entrega dos serviços nos pontos exatos descritos na OS.

2.2.2.4 **VOLUY LAN TO LAN FULLMESH**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição é a eleição de um ponto como matriz e os demais como filiais, e a interconexão ininterrupta dos mesmos e o tráfego de pacotes sempre passam pela matriz, mesmo entre troca de dados entre dois pontos filiais. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.2.2.5 **VOLUY LAN TO LAN FULLMESH COM CONTINGÊNCIA**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição é a comunicação realizada entre multi-matrizes. Sob este conceito, todos os pontos possuem conexão direta entre si, e esta interconexão não ocorre de modo centralizado. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.2.2.6. Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 2 (*Layer 2* do modelo OSI), atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nas cláusulas específicas da tecnologia implantada.

2.2.2.6. O circuito de acesso do cliente terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão especificada na OS vigente no campo “banda nominal típica” 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.

2.2.2.6.1. O CLIENTE tem a opção da contratação de um valor de banda adicional ao valor definido como “banda nominal típica” pela modalidade denominada “VOLUY 95 PERCENTIL” que poderá ser utilizada obedecendo aos critérios mencionados no item 3 deste anexo.

2.2.2.7. A composição da solução de rede de acesso, citada no item 2.2.3, pode ter as opções de modalidades descritas no item 10 deste anexo, e será válida para o contrato a modalidade anotada na OS..

2.2.2.8 Parra fins de isenção, a VOLUY não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.2.2.9 A VOLUY garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pelo CLIENTE.

2.2.2.10. 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 VOLUY e o CLIENTE.



2.2.2.11. A VOLUY acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

### 2.2.2.12 CARACTERÍSTICAS DE ENTREGA DO SERVIÇO

2.2.2.12.1 INTERFACE FÍSICA Os serviços serão entregues em interfaces 100Mbps, 1000Mbps ou 10000Mbps, conforme recomendação do IEEE 802 para interfaces Ethernet.

2.2.2.12.2. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela VOLUY, após análises técnicas e comerciais para um projeto especial.

### 2.3 VOLUY IP CONFINIT

2.3.1 No serviço denominado de **VOLUY IP CONFINITY**, a VOLUY deverá prover conexão a dados das principais geradoras de conteúdo do Brasil e do mundo, através de interconexão entre a rede do CLIENTE a rede da VOLUY.

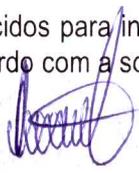
2.3.1. 1 O CLIENTE é elegível a contratação deste serviço somente se possuir o registro de um AS (Autonomous System – Sistema Autônomo), essa opção deverá ser preenchida no formulário específico de Ordem de Serviço (OS) da VOLUY, sendo também necessário constar as seguintes informações:

- Número de ASN (Autonomous System Number – Número de Sistema Autônomo);
- Blocos de endereço IP que deverão ser anunciados através do protocolo BGPv4 (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);
- Definição do tipo de anúncio de rotas que o CLIENTE espera receber como full-routing (anúncios de todas as rotas conhecidas pelo AS da VOLUY) ou default routing (é anunciada apenas a rota designada como padrão);
- Observações específicas quanto a necessidades de chaves e filtros a serem aplicados.

2.3.1. 2 O serviço VOLUY IP CONFINIT não se caracteriza como operacional para o clientes que não atendam a especificação da cláusula “2.3.1” deste anexo, sendo que a VOLUY tem a incumbência da comunicação deste requisito, porém se exime após a notificação do mesmo de qualquer ônus na operacionalidade do serviço por não atendimento a especificação acima mencionada.

2.3.2 A VOLUY utilizará uma infraestrutura de acesso para interconexão com o CLIENTE, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multi-ponto-multi-ponto, baseada na identificação das necessidades técnicas acordadas entre a VOLUY e o CLIENTE.

2.3.3. Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão do equipamento de acesso do CLIENTE ao Centro de Roteamento da VOLUY, de acordo com a solução técnica definida para o atendimento,


que poderá ser executada através das tecnologias de redes. A OS pode apresentar duas soluções de rota física para efetivação da contratação:

2.3.3.1 **VOLUY IP CONFINITY**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição de uma (1) via física da origem ao fim do mesmo, ou seja, tem apenas um caminho físico estabelecido para a transmissão dos pacotes de dados. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.3.4 Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em nível 3 (*Layer 3* do modelo OSI), atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nas cláusulas específicas da tecnologia implantada.

2.3.5. O circuito de acesso do cliente terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão especificada na OS vigente no campo "banda nominal típica" 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.

2.3.5.1. O CLIENTE tem a opção da contratação de um valor de banda adicional ao valor definido como "banda nominal típica" pela modalidade denominada "VOLUY 95 PERCENTIL" que poderá ser utilizada obedecendo aos critérios mencionados no item 3 deste anexo.

2.3.6. A composição da solução de rede de acesso, citada no item 2.3.3, pode ter as opções de modalidades descritas no item 10 deste anexo, e será válida para o contrato a modalidade anotada na OS .

2.3.7. Por padrão, o serviço não contempla o fornecimento de um roteador (equipamento de roteamento em nível 3 - *Layer 3* do modelo OSI). Desta forma será de responsabilidade do CLIENTE utilizar um roteador próprio.

2.3.7.1. A VOLUY não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.3.8. Não está previsto o atendimento de necessidades adicionais do CLIENTE, 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 pelo CLIENTE para seu devido ajuste comercial, e submetido ao Departamento de Projetos da VOLUY para verificar a viabilidade de prestação destes serviços

2.3.9. A VOLUY garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pelo CLIENTE.



2.3.10. 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 VOLUY e o CLIENTE.

2.3.11. A VOLUY acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

### 2.3.12 CARACTERÍSTICAS DE ENTREGA DO SERVIÇO

2.3.12.1 INTERFACE FÍSICA Os serviços serão entregues em interfaces 100Mbps, 1000Mbps ou 10000Mbps, conforme recomendação do IEEE 802 para interfaces Ethernet.

2.3.12.2. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela VOLUY, após análises técnicas e comerciais para um projeto especial.

## 2.4 VOLUY MPLS

2.4.1 O produto **VOLUY MPLS** É uma solução de VPN (Virtual Private Network ou Rede Virtual Privativa) que utiliza uma infraestrutura de rede compartilhada, como se fosse exclusiva para o CLIENTE (similar ao Frame-Relay/ATM), através da tecnologia MPLS (MultiProtocol Label Switching) no backbone IP da VOLUY. Pode ser considerada como uma rede "PONTO A PONTO", porém transparente ao CLIENTE. No serviço denominado **VOLUY MPLS**, a VOLUY deverá prover o serviço de conexão entre as localidades determinadas pelo CLIENTE, e formalizadas na OS..

2.4.2 A VOLUY utilizará uma infraestrutura de acesso para interconexão com o CLIENTE, através de circuitos ponto-a-ponto, ponto-multiponto ou multi-ponto-multi-ponto, baseada na identificação das necessidades técnicas acordadas entre a VOLUY e o CLIENTE.

2.4.3. Os referidos circuitos de acesso serão estabelecidos para interconexão entre os equipamentos do CLIENTE, sendo os mesmos alocados nos locais onde a mesma definir. O CLIENTE poderá optar por duas soluções de rede física, conforme descritos na OS;

2.4.3.1 É incumbência do CLIENTE informar as posições corretas dos locais "ponta A", "ponta B", "ponta C", ... e certificar-se de seu correto preenchimento na OS. Da mesma maneira é incumbência da VOLUY a entrega dos serviços nos pontos exatos descritos na OS.

2.4.4 **VOLUY MPLS**: circuito que apresenta como característica física principal em sua composição é a comunicação realizada entre multi-matrizes. Sob este conceito, todos os pontos possuem conexão direta entre si, e esta interconexão não ocorre de modo centralizado. As regras que definem o circuito como OPERACIONAL, e os tempos de recuperação do mesmo estão descritos nos itens 5 e 7 deste anexo.

2.4.5. O circuito de acesso do cliente terá garantia de banda simétrica (com taxa de transmissão igual nos dois sentidos de tráfego), correspondente à taxa de transmissão especificada na OS vigente no campo "banda nominal típica" 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.

2.4.5.1. O CLIENTE tem a opção da contratação de um valor de banda adicional ao valor definido como "banda nominal típica" pela modalidade denominada "VOLUY 95 PERCENTIL" que poderá ser utilizada obedecendo aos critérios mencionados no item 3 deste anexo.

2.4.6. Esses circuitos de acesso são estabelecidos entre os pontos de interesse de tráfego em *Label (utilizando as camadas 2 e 3 do modelo OSI)*, atendendo as características técnicas e SLA, já descritas nos itens específicos da tecnologia implantada.

2.4.6.1. A composição da solução de rede de acesso, citada no item 2.4.3, pode ter as opções de modalidades descritas no item 10 deste anexo, e será válida para o contrato a modalidade anotada na OS.

2.4.7. Para fins de isenção, a VOLUY não será responsável por realizar configurações em equipamentos que não sejam de sua propriedade.

2.4.8. A VOLUY garante que não aplicará regras de restrição ou limitação de tráfego para nenhum tipo de protocolo utilizado pelo CLIENTE.

2.4.9. 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 VOLUY e o CLIENTE.

2.4.10. A VOLUY acorda que seus procedimentos de manutenção deverão respeitar como condição mínima, as especificações de desempenho do fabricante dos equipamentos utilizados.

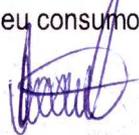
#### 2.4.11. **CARACTERÍSTICAS DE ENTREGA DO SERVIÇO**

2.4.11.1. INTERFACE FÍSICA Os serviços serão entregues em interfaces 100Mbps, 1000Mbps ou 10000Mbps, conforme recomendação do IEEE 802 para interfaces Ethernet.

2.4.11.2. Alterações no tipo de interface física só ocorrerão se houver viabilidade técnica avaliada pela VOLUY, após análises técnicas e comerciais para um projeto especial.

### 3. VOLUY 95 PERCENTIL

3.1 "VOLUY 95 PERCENTIL" é uma modalidade diferenciada de aferição e fornecimento dos produtos contidos neste anexo em função da taxa de transmissão (banda) e seu consumo.



3.1.1 A modalidade “VOLUY 95 PERCENTIL” é uma opção de flexibilização de elevação do valor da taxa de transmissão anotada na OS em seu campo “banda nominal típica”. Os subitens a seguir descreverão as regras desta modalidade, que diferem a modalidade em que apenas se contrata a “banda nominal típica” em função de uso e remuneração pertinentes a este serviço.

3.2 A VOLUY deve garantir o fornecimento dos serviços dentro das características do item 5.2 tanto para as taxas de transmissão de banda definidos pela modalidade VOLUY como “banda nominal típica”, como para os valores definidos pela modalidade “VOLUY 95 PERCENTIL” - onde o valor teto do volume de dados correspondente a taxa de transmissão da “banda extra nominal” deverá ser anotado na OS no campo específico para este.

3.3. A modalidade VOLUY 95 PERCENTIL é um método de medição do uso da largura da banda que permite o CLIENTE ultrapassar sua banda nominal VOLUY, dando ao CLIENTE uma capacidade “extra” definida nos itens abaixo, sem prejudicar o funcionamento ideal da infraestrutura da VOLUY.

3.4 A modalidade VOLUY 95 PERCENTIL permite que o CLIENTE utilize no mês corrente à prestação do serviço 95 percentil da “banda nominal típica” e 5% desta taxa até o teto da “banda extra nominal” ao longo do tempo de apuração estabelecido como mês corrente. A apuração desta amostragem é incumbência da VOLUY, e a mesma deverá fornecer seu memorial de cálculo o CLIENTE toda vez que esta manifestar seu desejo de acompanhamento.

3.4.1. O relatório de apuração de consumo dos produtos contidos neste anexo e com modalidade de aferição de consumo de banda aferidos pela modalidade VOLUY 95 PERCENTIL é feito com base no cálculo estatístico do percentil, orientado pelo seguinte:

- Sob o mês corrente em questão serão coletadas amostragens a cada 30 (trinta) minutos da quantidade total de bytes transferidos (banda consumida). Considerando as possibilidades do calendário adotado, temos as seguintes possibilidades de amostras por mês corrente:
  - Com 28 (vinte e oito) dias (mês de fevereiro não bissexto): temos então 1.344 (um mil e trezentos e quarenta e quatro) intervalos de 30 (trinta) minutos neste tipo de mês corrente;
  - Com 29 (vinte e nove) dias (mês de fevereiro bissexto): temos então 1.392 (um mil e trezentos e noventa e dois) intervalos de 30 (trinta) minutos neste tipo de mês corrente;
  - Com 30 (trinta) dias (meses de abril, junho, setembro e novembro): temos então 1.440 (um mil e quatrocentos e quarenta) intervalos de 30 (trinta) minutos neste tipo de mês corrente;
  - Com 31 (trinta e um) dias (meses de janeiro, março, maio, julho, agosto, outubro e dezembro): temos então 1.488 (um mil e seiscientos e quarenta e oito) intervalos de 30 (trinta) minutos neste tipo de mês corrente;

- Estas amostras são recolhidas e armazenadas numa base de dados da VOLUY. O percentil 95 será calculado considerando a expressão abaixo:

Para o cálculo temos:

- *As amostras recolhidas no período do mês corrente devem ser ordenadas da menor para a maior;*
- *L: posição do percentil desejado no conjunto de amostras ordenadas. Seu valor determina a ordem no conjunto das amostras sendo as mesmas ordenadas;*
- *k: percentil desejado, onde a modalidade especifica 95;*
- *n: número de amostras (conforme cada tipo de mês corrente);*

*tem-se por definição que:*

$$L = ( k / 100 ) . n$$

*ou seja:*

$$L = 0,95 . n$$

*Considerando por exemplo um mês corrente com 30 dias, o cálculo considera 1.440 amostras, e as mesmas estando ordenadas:*

$$L = 0,95 . 1440 = 1368$$

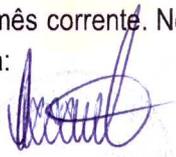
*Com o conjunto das amostras ordenadas da maior para a menor e com o valor de L calculado, temos:*

- ➔ *A resultante da posição L significa que estamos desprezando 5% das amostras com maior quantidade de bytes transferidos (banda consumida) do total das amostras aferidas no intervalo do mês corrente;*
- ➔ *Que o valor da L-ésima amostra do conjunto ordenado é o maior que em 95% das amostras aferidas no intervalo do mês corrente, e será o valor referência de apontamento de quantidade de bytes transferidos (banda consumida).*

3.4.2. Conforme item 3.4.1 a apuração do valor contido na L-ésima amostra do conjunto de amostras determinara o valor da banda consumida no mês corrente. Sendo assim, têm-se que:

- Se o valor apurado for igual ou menor que o anotado na OS anexa no campo da “banda nominal típica”, a cobrança do valor do serviço se dará por esta referência, também anotada na OS;
- Se o valor apurado for maior que o anotado na OS anexa no campo da “banda nominal típica”, a cobrança do valor do serviço se dará pelo PERCENTIL 99, ou seja, a amostra que contém o pico mais alto de consumo no período total do mês corrente. Neste caso o valor da fatura de cobrança do serviço será apurado pela seguinte regra:

$$Vf = \underline{P} . Vo \quad , \text{ onde:}$$



**E**

Vf : valor fatura apurado em R\$ (reais) com impostos;

P : valor apontado pelo PERCENTIL 99, ou seja, a amostra que contém o pico mais alto de consumo do período total do mês corrente, em Mbps; Vo = Valor apontado na OS anexa no campo "Valor R\$ mensal (C/ impostos) para consumo sob Banda Extra Nominal";

E = Valor apontado na OS anexa em Mbps no campo "Banda Extra Nominal".

3.5 Todas as características técnicas, implicações e requisitos demandados para os produtos deste anexo continuam se aplicando mesmo quando for opção a adoção da metodologia de apuração de consumo VOLUY 95 PERCENTIL, com exceção da metodologia de apuração de consumo citada para os mesmos em seu conjunto de itens descritivos neste anexo.

**4. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO**

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

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

4.2. É expressamente proibida à 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:

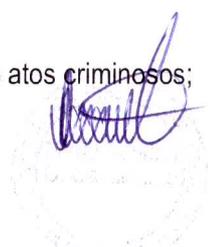
- 4.2.1. Alterações de endereços IP (*IP Spoofing*);
- 4.2.2. Alterações de endereços ARP (*ARP Spoofing*);
- 4.2.3. Alterações dos cabeçalhos das mensagens de correio eletrônico.

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

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

4.4. O CLIENTE será a única responsável pelos conteúdos alojados nos equipamentos que estiverem utilizando o bloco de endereços IP do *Autonomous System* (AS) da VOLUY 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:

- 4.4.1. Conteúdos que violem os direitos de autor;
- 4.4.2. Conteúdos que contenham pedofilia;
- 4.4.3. Conteúdos que incitem a violência ou à prática de atos criminosos;



- 4.4.4. Conteúdos que sejam considerados ilegais;
- 4.4.5. Conteúdos que sejam ofensivos ou discriminatórios com base em religião, sexo ou raça;
- 4.4.6. Conteúdos que iludam o cliente induzindo-o ao entendimento de estar acessando outro site (prática de *Phishing*);
- 4.4.7. Vírus, *Trojans*, *Malware* ou qualquer outro *software* prejudicial aos usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet;
- 4.4.8. Compartilhamento e/ou facilitação de troca de *software* ou informação protegida por direitos de autor;
- 4.4.9. *Software* que permita a utilização dos servidores como *Open Relay* ou *Open Proxy*;
- 4.4.10. *Software* sem o devido licenciamento;
- 4.4.11. *Software* desatualizado ou com falhas conhecidas que possibilitem a sua exploração para tomar controle do(s) servidor(es);
- 4.4.12. A instalação de ferramentas/*softwares* (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.

4.5. O uso abusivo de correio eletrônico causa transtornos e prejuízos à infraestrutura da VOLUY, bem como aos demais usuários da Rede Mundial de Computadores - Internet. A VOLUY 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 VOLUY ou provocando a inserção dos endereços IPs do seu espaço *Autonomous System* (AS) em listas negras. Partindo desse princípio, não será permitido:

- 4.5.1. Envio sistemático de SPAM;
- 4.5.2. Envio de *e-mail* para as denominadas SPAMTRAPS;
- 4.5.3. Envio massivo de correio eletrônico comercial ou pessoal não solicitado;
- 4.5.4. Envio de *e-mails* a quem tenha expressamente solicitado o seu cancelamento;
- 4.5.5. Alojamento de páginas que forneçam serviços de SPAM;
- 4.5.6. Alojamento de páginas anunciadas através de SPAM enviado de outras redes ("*spamvertising*");
- 4.5.7. Qualquer ação que coloque o espaço de endereçamento IP da VOLUY em listas negras.

4.6. Sempre que forem detectados atos abusivos e for necessária a intervenção da VOLUY para resolver estas situações, a referida poderá, sem qualquer consulta prévia do CLIENTE, optar por:

- 4.6.1. Avisar o CLIENTE 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;
- 4.6.2. Efetuar a necessária intervenção para resolução imediata do problema, e comunicar o CLIENTE os motivos que obrigaram a VOLUY a tomar esta atitude.
- 4.6.3. Suspender de imediato o serviço, sem aviso prévio, caso a gravidade da situação o justifique.
- 4.6.4. A VOLUY 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 pelo CLIENTE;
- 4.6.5. A VOLUY reserva-se o direito de suspender qualquer serviço se este causar degradação de sua infraestrutura ou ao serviço prestado a outros clientes;
- 4.6.6. A VOLUY não poderá ser considerada responsável por qualquer prejuízo causado pelo cancelamento do serviço em decorrência da violação desta POLÍTICA.

## 5. PADRÕES DE DESEMPENHO E QUALIDADE


## 5.1. DISPONIBILIDADE

### Forma de Atendimento Descrição Disponibilidade Mensal (%)

SLA da Rede MetroEthernet 99,98

Tipo 1 SLA no atendimento com rota redundante 99,90

Tipo 2 SLA no atendimento com rota sem redundância 99,50

**OBS:** A Disponibilidade de 99,98%, indicada para a Rede MetroEthernet da VOLUY, é calculada com base na totalidade de Circuitos ativos, mediante a utilização da expressão a seguir:

$$D = \frac{(N \times T) - \sum Tc}{(N \times T)}$$

onde:

**N** = Quantidade total de Circuitos ativos na Rede MetroEthernet da VOLUY;

**T** = Tempo total de minutos no mês;

**Tc** = Somatória do tempo de indisponibilidade dos Circuitos no mês, em minutos;

**D** = Disponibilidade da Rede MetroEthernet da VOLUY.

5.1.1 A Disponibilidade é definida como a relação entre o tempo em que o Circuito da Rede MetroEthernet apresenta-se dentro das características técnicas e operacionais especificadas nos itens do capítulo 5.2, e o tempo total de observação considerado.

5.1.2 No cálculo da Disponibilidade, não serão computados os períodos de tempo em que os Circuitos da Rede MetroEthernet ficarem interrompidos considerando Interrupções programadas.

5.1.3 No presente caso, o tempo total de observação deve corresponder ao intervalo de 30 (trinta) dias consecutivos, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia de cada mês.

## 5.2. CARACTERÍSTICAS DO LINK OPERACIONAL

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 VOLUY, estiverem dentro dos valores indicados, conforme Tabela abaixo:

**THROUGHPUT, LATÊNCIA E PERDA DE PACOTES MÉDIOS NA REDE METROETHERNET PARA VELOCIDADES ANALISADAS DE CIR DE 2Mbps até a velocidade VOLUY.**



THROUGHPUT MÉDIO (%)	LATÊNCIA MÉDIA (ms)	PERDA DE PACOTES (%)
>= 95	<= 30	<= 2

5.3 As medidas de desempenho do Circuito contratado deverão ser feitas sempre durante os testes de ativação/manutenção dos Circuitos, sem concorrência com o tráfego do Cliente Final, uma vez que pacotes utilizados nos testes não terão prioridade de encaminhamento. A VOLUY fará testes utilizando-se da recomendação RFC 2544 do ITU-T para fins de testes, diagnósticos e recuperação do serviço afetado.

5.4 As medidas serão feitas na interface do equipamento a ser disponibilizado para o CLIENTE na Ponta A do Circuito até a interface do equipamento de borda da VOLUY, não considerando outros Backbones / Circuitos que possam estar envolvidos num projeto de interconexão de redes.

5.5 Os Circuitos serão considerados INDISPONÍVEIS se ambos os valores de PERDA DE PACOTES, LATENCIA MÉDIA e THROUGHPUT observados na avaliação do Circuito não estiverem em concordância com as medidas indicadas na tabela do descritivo d item 5.2.

5.6 Os Circuitos serão considerados DEGRADADOS se o tempo de LATÊNCIA MÉDIA for superior ao indicado na tabela do item 5.2 mas as demais medidas estiverem dentro do esperado; ou ainda; se a LATÊNCIA MÉDIA estiver dentro do esperado quanto a tabela do item 5.2, contudo o percentual de PERDA DE PACOTES não estiver de acordo com a mesma.

5.7 Os Circuitos que excederem o tempo estabelecido de Manutenção previamente acordados no texto deste Contrato, serão considerados INDISPONÍVEIS, do tempo do fim do período de manutenção estabelecido ao re-estabelecimento definitivo dos serviços (status OPERACIONAL do, conforme os padrões estabelecidos neste capítulo).

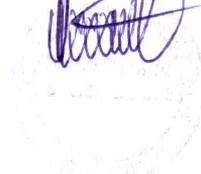
## 6. GERENCIAMENTO DE ANORMALIDADES

6.1 A VOLUY implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver as falhas ou degradação do Serviço, conforme definido neste Anexo.

6.2 A VOLUY colocará à disposição do CLIENTE seu sistema de gerenciamento de ocorrências, e todas as mesmas serão registradas e identificadas através de numeração única de protocolo (ticket).

6.3 A VOLUY, ao receber a notificação de anormalidade, deverá encaminhá-la imediatamente a sua gerência responsável, para a tratativa e resolução da anormalidade, e informar o número do protocolo ao reclamante do CLIENTE.

6.4 A VOLUY pode também, em casos de ocorrências detectadas por sua gerência de planta, ao receber a notificação de anormalidade, deverá encaminhá-la imediatamente ao abrir um novo cadastro de ocorrência, e informar o mesmo ao responsável técnico designado pelo CLIENTE.


6.5 A VOLUY, ao receber ou proativamente efetuar a notificação deverá indicar, nestas circunstâncias, (i) quais os equipamentos e/ou Circuito(s) que sofrerá(ão) reparo e/ou manutenção; e (ii) o prazo de finalização esperado e efeitos (se algum) sobre a disponibilidade e qualidade dos Circuitos.

6.6 A Parte reclamante deverá ser notificada imediatamente após a Parte reclamada ter resolvido a anormalidade, e deverá testá-la imediatamente. A anormalidade não será considerada solucionada até que a Parte reclamante confirme sua solução.

6.7 A VOLUY manterá profissionais qualificados, um sistema de gerência de reparo eficaz, e atendimento permanente de 24:00 (vinte e quatro) horas por dia, nos 7 (sete) dias da semana, durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

## 7. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

7.1 A VOLUY disponibilizará de um plano de contingência e restauração a serem aplicados na ocorrência de falhas ou interrupção no provimento do serviço, para recuperação dos respectivos serviços.

7.2 A VOLUY deverá informar ao CLIENTE, por escrito e com antecedência mínima de 2 (dois) dias, sobre qualquer interrupção ou interferência programadas que possam causar alguma alteração no desempenho dos Serviços. Caso o CLIENTE manifeste seu desacordo em relação à data sugerida, a mesma deve comunicar à VOLUY. Caso não haja acordo entre as Partes, a VOLUY enviará 5 (cinco) opções com datas e horários totalmente diferentes, entre as quais o CLIENTE escolherá entre uma delas. Em não havendo manifestação do CLIENTE em 5 (cinco) dias a partir da data de entrega das opções das datas, a VOLUY escolherá, a seu juízo, uma das datas propostas e efetuará a comunicação formal ao CLIENTE. Em qualquer caso, a execução da interrupção programada deverá respeitar o prazo mínimo descrito acima.

7.3 A VOLUY informará o(s) número(s) da Central de Atendimento, na cláusula 29 do contrato, no qual este anexo é parte integrante..

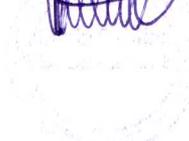
7.4. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do Serviço, o CLIENTE contatará a Central de Atendimento ao Cliente da VOLUY, para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível.

7.5. Todo chamado técnico deverá ser registrado, bem como todos os procedimentos para reparo do defeito.

7.6. Qualquer abertura de chamado técnico somente poderá ser encerrada com o consentimento expresso de algum preposto do CLIENTE. No encerramento do chamado técnico, a VOLUY deverá registrar o nome do preposto do CLIENTE, responsável pela autorização de encerramento do chamado técnico.

7.7. Uma vez que o CLIENTE tenha contatado a Central de Atendimento ao Cliente da VOLUY para abertura de chamado técnico, o cronograma das ações deverá seguir as regras dos subitens a seguir:

7.7.1 Tempo de Restabelecimento dos Serviços:


HORARIO	CIRCUITO 1 VIA		CIRCUITO COM CONTINGENCIA	
	FALHA GRAVE CIRCUITO 1 VIA	FALHA COMUM CIRCUITO 1 VIA	FALHA DUPLA GRAVE CIRCUITO COM CONTINGENCIA	FALHA DUPLA COMUM CIRCUITO COM CONTINGENCIA
06:00 AS 22:00 Hs	4 HORAS	6 HORAS	2 HORA	3 HORAS
22:00 AS 06:00 Hs	8 HORAS	10 HORAS	3 HORAS	4 HORAS

7.7.2 Para efeito do acima disposto, são válidas as seguintes definições:

- **Falha Grave** – Interrupção contínua do atendimento – Circuito INDISPONÍVEL, conforme item 5.5 e 5.7;
- **Falha Comum** – Interrupção parcial ou degradação do atendimento Circuito DEGRADADO, conforme item 5.6;

7.8 Os tempos de recuperação definidos nos itens 7.7.1 e 7.7.2 acima serão computados a partir do recebimento da solicitação de reparo pela central de atendimento ao cliente da VOLUY, até a comunicação do término desse reparo à CLIENTE.

7.9 O estado dos Circuitos será classificado como OPERACIONAL, DEGRADADO e DISPONÍVEL, se os valores dos tempos de LATÊNCIA MÉDIA e a porcentagem de THROUGHPUT e PERDA DE PACOTES, dentro da velocidade VOLUY, estiverem dentro dos valores indicados, conforme tabela do item 5.2

## 8. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

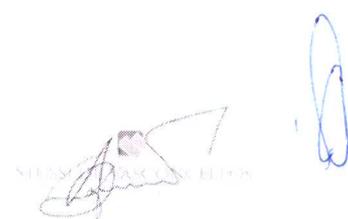
8.1. Toda comunicação entre as Partes com relação a qualquer atividade de recuperação, exercida nos circuitos, requer o registro pela VOLUY, no sistema de gerenciamento de ocorrências, sendo a mesma distinguida por um número de protocolo (Ticket), o qual deve ser preenchido em função da manutenção corretiva, ou demais movimento de melhoria.

8.2. O Ticket sempre será gerado e preenchido pela VOLUY.

8.3. O Ticket servirá como fonte para prover um histórico de todas as atividades envolvidas com a operação destes Circuitos, juntamente com todas as gravações dos contatos realizados junto a Central de Atendimento ao Cliente da VOLUY.

8.4. Compete à Parte identificadora da falha, promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação.

8.5. Antes da emissão do Ticket, a Parte reclamante efetuará testes nos Circuitos, abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade.

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

8.7. A Parte reclamada informará à Parte reclamante a resposta do reparo executado logo após a sua conclusão.

8.8. Na indisponibilidade do sistema por terminal "on-line", a Parte reclamada informará à Parte reclamante a resposta do reparo executado via telefone, fax, ou e-mail. Para isto a Parte reclamante deverá fornecer estas facilidades de contato durante a abertura do Ticket.

8.9. O horário considerado na recuperação do Circuito continuará sendo o horário de término da remoção de defeito, definido como o horário no qual o alarme normalizou na Gerência da Rede. Um funcionário ou preposto do CLIENTE verificará e aceitará a reparação do Circuito pela VOLUY, conforme item 5.2 deste documento.

8.10. Não serão computados períodos de tempo de interrupção quando os empregados ou representantes da VOLUY tiverem seu acesso negado às dependências do CLIENTE ou de onde estejam localizados os Circuitos ou equipamentos, impedindo ou atrasando a recuperação destes.

## 9. ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O aceite dos serviços se dará através da realização de testes, conforme descrito na cláusula 5 do contrato ao qual este anexo faz-se constituinte, e do envio de documento similar ao Anexo II deste contrato, que trata da formalização da aceitação pelo CLIENTE junto a VOLUY do consentimento de que o serviço prestado está OPERACIONAL e dentre as especificações explícitas na respectiva OS.

## 10. MODALIDADES DE ACESSO

10.1 O CLIENTE pode optar pelas seguintes opções de composição de solução de rede de acesso (trecho de entrega do serviço) descritos no item 10.4 e seus subitens

10.2 A VOLUY deverá oferecer condições comerciais distintas para o CLIENTE para as diferentes modalidades de acesso, em função do montante dos investimentos a serem aplicados.

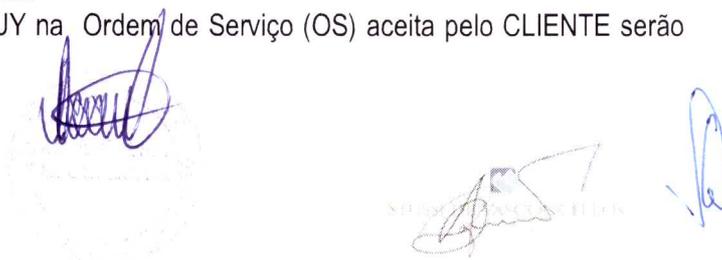
10.3 O CLIENTE deverá solicitar a VOLUY a realização de estudo de viabilidade, onde deverá informar como parâmetro a mesma as seguintes informações: a) o produto desejado; b) o valor da taxa de transmissão (banda ou velocidade); c) o ponto exato de entrega do serviço; d) a modalidade de acesso.

10.3.1. De posse destas informações a VOLUY deverá proceder com seu estudo técnico de viabilidade e devolver o CLIENTE em prazo hábil uma Ordem de Serviço (OS) (cita-se na cláusula 4 do contrato) com as condições comerciais propostas para a demanda;

10.3.1.1 É de incumbência do CLIENTE a certificação da veracidade das informações encaminhadas a VOLUY para realização de estudos de viabilidade e definição de escopo de prestação de serviços.

10.2.1.2 A VOLUY se eximirá de qualquer ônus por divergência de definição de escopo ou valores comerciais incorretamente embasados em função de equívoco de informações prestadas descritas no item 10.3.1, e o mesmo se faz certificar pelo item 10.3.1.1 deste anexo.

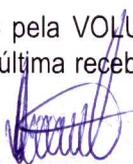
10.3.2. As mesmas condições descritas pela VOLUY na Ordem de Serviço (OS) aceita pelo CLIENTE serão executadas para a ativação dos serviços.



Handwritten signatures and stamps in blue ink, including a circular stamp and a rectangular stamp, located at the bottom right of the page.

10.4 Cabe a VOLUY esclarecer todos os pontos referentes a este item deste anexo, e cabe ao CLIENTE fazer-se entendido das mesmas, pois serão válidas como obrigação contratual todas estas condições abaixo anotadas para cada modalidade abaixo descrita:

- **10.4.1. Modalidade Acesso Turn Key com fornecimento de equipamento:** a VOLUY irá realizar toda a interconexão entre as pontas designadas, inclusive nas dependências determinadas pelo CLIENTE e em suas pontas, ficando a seu encargo, portanto a construção da rede de abordagem a estas dependências. Serão às expensas da VOLUY todo o custo referente a esta abordagem, inclusive os terminais dos meios de abordagem, como conectores RJ45, SFPs, SFPs+, cordões ópticos, XFPs. Está incluído no escopo desta modalidade o fornecimento como comodato pela VOLUY de equipamento EDD (Dispositivo de Demarcação Ethernet) para o CLIENTE.
  - 10.4.1.1. O equipamento EDD tem como função agregar inteligência ao circuito ethernet, com monitoramento e controle dos serviços providos pela VOLUY em equipamento distinto ao da rede do CLIENTE.
  - 10.4.1.2. É dever do CLIENTE prover as condições de funcionamento do equipamento, bem como zelar pela sua conservação.
  - 10.4.1.3. A instalação do equipamento só será autorizada mediante prévia vistoria da estrutura do cliente, onde serão observadas as condições adequadas para o funcionamento do equipamento EDD como temperatura, local de instalação, segurança, fornecimento de energia e existência de aterramento;
  - 10.4.1.4. No ato da entrega do equipamento pela VOLUY ao CLIENTE será encaminhado junto um termo de ciência e responsabilidade, onde a última recebe a relação dos equipamentos que estão em sua posse, bem como a Nota Fiscal de Comodato, e onde a mesma está obrigada ao final do prazo vigente da OS a devolver os itens da relação em boa condição, ou senão a repor os mesmos pelo mesmo modelo e características, ou ainda a reposição integral do valor dos equipamentos contidos na relação.
  
- **10.4.2. Modalidade Acesso Turn Key sem fornecimento de equipamento:** a VOLUY irá realizar toda a interconexão entre as pontas designadas, inclusive nas dependências determinadas pelo CLIENTE e em suas pontas, ficando a seu encargo, portanto a construção da rede de abordagem a estas dependências. Serão às expensas da VOLUY todo o custo referente a esta abordagem, inclusive os terminais dos meios de abordagem, como conectores RJ45, SFPs, SFPs+, cordões ópticos, XFPs, contudo não está incluído no escopo desta modalidade o fornecimento de equipamento EDD (Dispositivo de Demarcação Ethernet) para o CLIENTE.
  - 10.4.2.1. É dever do CLIENTE prover a conexão do terminal de acesso da VOLUY a seu equipamento e a realizar toda a configuração necessária sob orientação da equipe da VOLUY para dar as condições de funcionamento do circuito.
  - 10.4.2.2 A VOLUY poderá considerar o circuito como operacional caso seja impossibilitada de proceder com a ativação do serviço por motivo de inexistência ou mau funcionamento do equipamento do CLIENTE do quando do prazo de ativação.
  - 10.4.2.3. No ato da entrega do equipamento pela VOLUY ao CLIENTE será encaminhado junto um termo de ciência e responsabilidade, onde a última recebe a relação dos equipamentos que estão em



sua posse, e onde a mesma está obrigada ao final do prazo vigente da OS a devolver os itens da relação em boa condição, ou senão a repor os mesmos pelo mesmo modelo e características, ou ainda a reposição integral do valor da dos equipamentos contidos na relação.

- **10.4.3. Modalidade Acesso Proprietário com fornecimento de equipamento:** o CLIENTE deverá prover as suas expensas a interconexão de um ponto de sua rede ao ponto de entrega do circuito determinado pela VOLUY e anotado na OS anexa.

10.4.3.1. Este circuito deverá ter como um dos pontos finais as dependências do CLIENTE onde os equipamentos de provimento dos serviços serão instalados.

10.4.3.2. Está incluído no escopo desta modalidade o fornecimento como comodato pela VOLUY de equipamento EDD (Dispositivo de Demarcação Ethernet) para o CLIENTE.

10.4.3.3. O equipamento EDD tem como função agregar inteligência ao circuito ethernet, com monitoramento e controle dos serviços providos pela VOLUY em equipamento distinto ao da rede do CLIENTE.

10.4.3.4. É dever do CLIENTE prover as condições de funcionamento do equipamento, bem como zelar pela sua conservação.

10.4.3.5. A instalação do equipamento só será autorizada mediante prévia vistoria da estrutura do cliente, onde serão observadas as condições adequadas para o funcionamento do equipamento EDD como temperatura, local de instalação, segurança, fornecimento de energia e existência de aterramento;

10.4.3.6. No ato da entrega do equipamento pela VOLUY ao CLIENTE será encaminhado junto um termo de ciência e responsabilidade, onde a última recebe a relação dos equipamentos que estão em sua posse, bem como a Nota Fiscal de Comodato, e onde a mesma está obrigada ao final do prazo vigente da OS a devolver os itens da relação em boa condição, ou senão a repor os mesmos pelo mesmo modelo e características, ou ainda a reposição integral do valor dos equipamentos contidos na relação.

10.4.3.7. Cabe a VOLUY monitorar a funcionalidade de seus equipamentos, contudo a manutenção destes segmentos de rede de abordagem fica a encargo do CLIENTE.

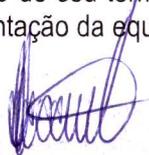
10.4.3.8. Nesta modalidade de acesso não estão inclusos custos com serviços de cross-conect, Golden jump, conectividade em datacentres, ou ainda quaisquer outras despesas oriundas com provimento de acesso à interface estabelecida como ponto de entrega do serviço, como cordões ópticos, spfs, xfps, serviços de fusão e deslocamentos de equipe técnica.

- **10.4.4. Modalidade Acesso Proprietário sem fornecimento de equipamento:** o CLIENTE deverá prover as suas expensas a interconexão de um ponto de sua rede ao ponto de entrega do circuito determinado pela VOLUY e anotado na OS..

10.4.4.1. Este circuito deverá ter como um dos pontos finais as dependências do CLIENTE onde os equipamentos de provimento dos serviços estão ou estarão alocados.

10.4.4.2. Não está incluído no escopo desta modalidade o fornecimento pela VOLUY de equipamento EDD (Dispositivo de Demarcação Ethernet) para o CLIENTE.

10.4.4.3. É dever do CLIENTE prover a conexão de seu terminal de acesso ao seu equipamento e a realizar toda a configuração necessária sob orientação da equipe da VOLUY para dar as condições de funcionamento do circuito.



10.4.4.4. A VOLUY poderá considerar o circuito como operacional caso seja impossibilitada de proceder com a ativação do serviço por motivo de inexistência ou mau funcionamento do circuito de acesso ou do equipamento do CLIENTE do quando do prazo de ativação.

10.4.4.5. Nesta modalidade de acesso não estão inclusos custos com serviços de cross-conect, Golden jump, conectividade em datacentes, ou ainda quaisquer outras despesas oriundas com provimento de acesso à interface estabelecida como ponto de entrega do serviço, como cordões ópticos, spfs, xfps, serviços de fusão e deslocamentos de equipe técnica.



<b>RTD e PJ de Pouso Alegre</b>					
<b>Maria Sabrina de Souza Cavalcante - Oficial</b>					
Rua Adolfo Olinto, n.59, 2º andar - Centro					
Fone: (35)3421-6520					
Código		5111-0 5202-7 8101-8		Total	
Qtd	1	1	23	25	
PROTOCOLO Nº 78996 REG Nº 30017 - LIV B-82 - PÁG 463 -AVINº 1					
Pouso Alegre, MG, 11 de julho de 2019					
Maria Sabrina de Souza Cavalcante - Interina					
Despesas	Emolumento	ISS	Recompe	TFJ	Total
	182,69	9,16	10,99	57,31	260,15
<b>Poder Judiciário - TJMG - Corregedoria Geral de Justiça</b> <b>1º Ofício RTD e PJ de Pouso Alegre</b>					
<b>Selo Número: CPB51419 - Cód. Seg.: 7785.5471.7431.0382</b> Total de atos: 25 / Emol: 193,68 TFJ: 57,31 Total: 250,99 Consulte a validade deste Selo no site: <a href="https://selos.tjmg.jus.br">https://selos.tjmg.jus.br</a>					






Rua Adriano de Freitas Cardoso, 156 – Bairro: Fátima III  
Pouso Alegre/ MG – CEP: 37.555-002

## ANEXO II – MODELO DE TERMO DE ACEITE

Prezado,

É com imensa satisfação que viemos por meio desta formalizar, que a partir da data (        ), foi efetuado a ativação do serviço Voluy Ip Dedicado Banda        Mbps, conforme formalizado em contrato e seu código de designação é:

Na observação de quaisquer ressalvas, instabilidade, falha na prestação dos serviços ou, ainda, constatação de descumprimentos às cláusulas contratuais de nossa parte, solicitamos que nos notifique através do e-mail [gp@voluy.com.br](mailto:gp@voluy.com.br) ou através do nosso representante de vendas para que possamos tratar qualquer desvio.

Dado um prazo de 03 (três) dias após esta notificação, daremos o trabalho como aceite e internalizaremos nosso processo de faturamento conforme os termos do contrato a entrar em vigor.

O CLIENTE não poderá alegar em momento algum desconhecimento do contrato e seus respectivos anexos, uma vez que os mesmos fazem parte integrante do contrato, e estão sendo apresentados juntamente com o presente documento.

Aproveitamos a oportunidade de encaminhar também nossos canais de atendimento, no modelo de escalonamento de chamados também em anexo e, ainda, solicitamos que nos confirme telefone(s) e e-mail(s) para tratativa referente a assuntos técnicos.

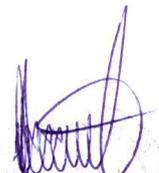
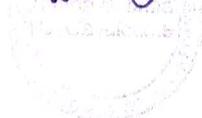
Atenciosamente,

**ENGENHARIA VOLUY**  
[gp@voluy.com.br](mailto:gp@voluy.com.br)



RTD e PJ de Pouso Alegre					
Maria Sabrina de Souza Cavalcante - Oficial					
Rua Adolfo Olinto, n 59, 2º andar - Centro					
Fone: (35)3421-6520					
Código		5111-0 5202-7 8101-8		Total	
Qtde	1	1	1	1	3
PROTOCOLO Nº 78997 REG Nº 30017 - LIV B-82 - PÁG 486 -AV.Nº 2					
Pouso Alegre, MG, 11 de julho de 2019					
Maria Sabrina de Souza Cavalcante - Interina					
Despesas	Emolumento	ISS	Recompe	TFJ	Total
	51,13	2,56	3,07	13,53	70,29
Poder Judiciário - TJMG - Corregedoria Geral de Justiça					
1º Ofício RTD e PJ de Pouso Alegre					
Selo Número: CPB51444 - Cód. Seg.: 1885.6882.0228.8012					
Total de atos: 3 / Emol: 54,20 TFJ: 13,53 Total: 67,73					
Consulte a validade deste Selo no site: <a href="https://selos.tjmg.jus.br">https://selos.tjmg.jus.br</a>					

VOLUY		ORDEM DE SERVIÇO VOLUY					
INFORMAÇÕES CADASTRAIS							
Razão Social:		CNPJ:	Nº do Contrato		Nº OS	Data Atual:	
Endereço administrativo:							
Contato Negociação	Nome:	Contato Técnico		Nome:	Data Ativação:		
	Email:			Email:			
	Telefone:			Telefone:			
Endereço Ponta A	Rua:	Nº:	Bairro:	Coordenadas:			
	Cidade:		CEP:				
Endereço Pont Z	Rua:	Nº:	Bairro:	Coordenadas:			
	Cidade:		CEP:				
PROPOSTA							
NATUREZA DO PEDIDO	SERVIÇO SOLICITADO	BANDA NOMINAL Mbps DE	BANDA NOMINAL Mbps PARA	BANDA EXTRA NOMINAL Mbps	VALORES MENSAIS R\$	TAXA ATIVAÇÃO R\$	VIGENCIA
				0			
TOTAL:		0	0	0	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
O Contrato encontra-se protocolado e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos, na data de xx de xxxxxx de 2019, Protocolo nº xxxxxx e Registro nº xxxxx - Pág. Xxx na cidade de Pouso Alegre. Li e aceito todos os termos deste contrato							
CARACTERÍSTICAS				CONDIÇÕES COMERCIAIS			
				PARCELAMENTO DOS SERVIÇOS?		FATURAMENTO (DIA)	
				<input type="checkbox"/>	Sim (Informar ao lado)		
				<input type="checkbox"/>	Não		
				RAMP-UP PROGRAMADO?			
				<input type="checkbox"/>	Sim (Informar ao lado)		
				<input type="checkbox"/>	Não		
INFORMAÇÕES TÉCNICAS							
ABORDAGEM		SESSÃO BGP		ASN			
<input type="checkbox"/>	Principal	<input type="checkbox"/>	Sim (enviar formulário)	<input type="checkbox"/>	Sim (Qual?):		
<input type="checkbox"/>	Redundante	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não		
RESPONSABILIDADE DA ABORDAGEM		REDE DE ACESSO		FORNECIMENTO DE EDD			
<input type="checkbox"/>	Voluy	<input type="checkbox"/>	Fibra Optica	<input type="checkbox"/>	Voluy		
<input type="checkbox"/>	Cliente	<input type="checkbox"/>	Rádio Digital	<input type="checkbox"/>	Cliente (Qual?):		
<input type="checkbox"/>	Parceiro	<input type="checkbox"/>	Rádio Frequencia Aberta	QUANTIDADE DE IP's:			
VLAN PTT		UTILIZAÇÃO IMEDIATA DO SERVIÇO		Tipo Abordagem:			
<input type="checkbox"/>	Sim (Qual?):	<input type="checkbox"/>	Sim	Tipo de Entrega:			
<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>	Não (Previsão):	Tipo de Interface equip. Cliente:			
_____ de 20__.							
Assinatura Contratante				Assinatura Contratada			
Nome do representante legal:				Nome do representante legal:			
CPF:				CPF:			
Assinatura Testemunha 1				Assinatura Testemunha 2			
Nome da testemunha:				Nome da testemunha:			
CPF:				CPF:			




Rua Adriano de Freitas Cardoso, 156 – Bairro: Fátima III  
Pouso Alegre/ MG – CEP: 37.555-002

Prezado Cliente,

Com o intuito de aprimorarmos nossa parceria, e apresentar nossos meios de contato, informamos que nossa estrutura de atendimento foi reformulada.

Você poderá acioná-la sempre que demandar, pelo telefone: 0800 283 4733.

Todo contato realizado deverá gerar um ticket em nosso Sistema Integrado de Gestão SIG, e todos estes tickets estarão sendo acompanhados sob política de escalonamento por tempo de resposta, além de nos permitir gerar indicadores para melhorarmos nosso desempenho e a sua satisfação. Sua ligação é muito importante para que possamos corrigir nossas falhas e aprimorar nossos serviços.

#### Abertura e acompanhamento do Ticket

Ao entrar em contato com o NOC VOLUY e nesta interação serão solicitados os dados para a realização de autenticação, abertura e informação do ticket de atendimento. É importante anotar o número de seu ticket para uso futuro em necessidade de escalonamento do chamado.

O técnico tentará resolver seu problema imediatamente neste contato, e caso não seja possível, irá:

- Escalonar seu chamado para a área pertinente, como financeiro ou comercial;
- Escalonar a um analista de suporte do N2 ou N3, que fará o atendimento imediatamente quando disponível ou retornará o contato quando possível;
- Destacar uma equipe técnica para averiguar a ocorrência;
- Informar a ocorrência de alguma falha massiva que impacte em seu serviço – e quando possível retornar a previsão de reestabelecimento dos serviços.

Todo chamado aberto junto ao NOC VOLUY de caráter técnico terá sua ocorrência acompanhada pelo mesmo até a sua mitigação por completo

#### Escalonamento e Ouvidoria

Caso seja constatada alguma inoperância, falta ao respeito, ou negligência de retorno de informações, ou qualquer outra ação considerada inapropriada realizada por qualquer de nossas equipes, você poderá escalonar seus tickets através dos seguintes contatos:

Gerencia Comercial  
gerencia.comercial@voluy.com.br  
+55 35 99709-8675

Gerência de Operações  
gerencia.noc@voluy.com.br

