

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **GGNET**, conforme identificada a seguir:

**DADOS DA CONTRATADA**

Nome Empresarial:

**GGNET TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

CNPJ:

**04.873.690/0001-44**

Inscrição Estadual:

**25.440.507-0**

Ato de Autorização – Anatel:

**633/2009**

Endereço:

**RUA SENADOR SALGADO FILHO, 231**

Bairro:

**CENTRO**

Cidade:

**CAÇADOR**

Estado:

**SANTA CATARINA**

CEP:

**89.500-205**

Telefone:

**(49) 3561 4300**

S.A.C.:

**0800 645 4300**

Site:

**<http://www.gegnet.com.br/>**

E-mail:

**suporte@gegnet.com.br**

E de outro lado, pessoa física ou jurídica, doravante denominado (a) **CLIENTE** conforme identificado (a) em **TERMO DE ADESÃO** que venham a se submeter a este instrumento.

O presente contrato será regido pelas **Cláusulas** a seguir, sem prejuízos às normas da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e demais dispositivos legais vigentes.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS**

1.1 O objeto do presente **CONTRATO** é a prestação do Serviço de Monitoramento do Serviço de Comunicação Multimídia e do Serviço de Valor Adicionado fornecido ao **CLIENTE** pela **GGNET**, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

2.1 A **GGNET** prestará o **SERVIÇO** através de seu Centro de Gerência de Redes (CGR), monitorando diretamente os equipamentos envolvidos na interconexão entre a **GGNET** e o **CLIENTE**, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

2.1.1 As manutenções preventivas realizadas na rede do **CLIENTE** e as interrupções programadas que afetem o funcionamento dos equipamentos conectados aos elementos monitorados da rede do **CLIENTE**, devem ser comunicadas ao Centro de Gerência de Redes (CGR) com antecedência de 3 (três) dias úteis.

2.1.2 Detectada eventual falha após o recebimento dos alarmes dos equipamentos envolvidos na interconexão entre a **GGNET** e o **CLIENTE**, a **GGNET** lhe informará acerca da ocorrência, indicando as providências a serem tomadas.

2.1.3 O primeiro contato com o **CLIENTE** para comunicação da ocorrência e verificação se a falha é de sua responsabilidade (falta de energia, equipamento desligado) será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, contados a partir do recebimento do alarme de falha ou da constatação de desempenho irregular.

2.1.4 A **GGNET** informará, através de seu Centro de Gerência de Redes as ações que estiverem sendo tomadas para normalização da rede do **CLIENTE**.

2.1.5 O controle da configuração dos equipamentos envolvidos na interconexão entre a **GGNET** e o **CLIENTE** pressupõe que a **GGNET** seja autorizada a reconfigurar cada equipamento sempre que houver alteração na topologia lógica ou física ou quando a mesma for afetada por alguma falha.

**CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

3.1. São obrigações do **CLIENTE**:

3.1.1. Fornecer e manter atualizadas todas as informações necessárias à prestação do **SERVIÇO** pela **GGNET**.

3.1.2. Indicar e manter Responsável Técnico como ponto de contato com o Centro de Gerência de Redes (CGR) da **GGNET** em questões técnicas referentes à prestação do **SERVIÇO**.

3.1.3. Outorgar à **GGNET** todos os poderes que forem necessários para que preste o **SERVIÇO** de maneira eficiente.

3.1.4. Manter a **GGNET** sempre informada, através de correspondência, de quem são seus representantes que possam emitir as solicitações de serviço (por exemplo suporte técnico).



- 3.1.5. Informar imediatamente à **GGNET** a respeito de qualquer interrupção ou alteração no ambiente da rede do **CLIENTE** e em seus sistemas, inclusive sobre a realização de testes pelo **CLIENTE**.
- 3.1.6. Permitir que a **GGNET**, através de seu Centro de Gerência de Redes (CGR) acesse os equipamentos conectados aos elementos de rede do **CLIENTE**, fornecendo as respectivas senhas de acesso e endereços IPs necessários à prestação do SERVIÇO.
- 3.1.7. Manter a **GGNET** a salvo de quaisquer questionamentos ou ações relativas a políticas e direitos de privacidade.
- 3.2. São obrigações da **GGNET**:
- 3.2.1. Prestar o SERVIÇO atendendo aos requisitos fornecidos pelo **CLIENTE**.
- 3.2.2. Manter centro de atendimento em tempo integral, em todos os dias da semana, inclusive em feriados, acessado gratuitamente por telefone através do número 0800 643 2293.
- 3.2.3. Gerenciar e supervisionar a rede do **CLIENTE**, através do Centro de Gerência de Redes (CGR), ininterruptamente 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, mantendo a qualidade do SERVIÇO prestado.
- 3.2.4. Registrar as falhas na rede do **CLIENTE**, através de *Trouble Ticket*, quando reclamadas pelo **CLIENTE** ou quando verificadas, automaticamente, pela própria **GGNET** em decorrência de alarmes dos sistemas do Centro de Gerência de Redes (CGR).
- 3.2.5. Encerrar os *Trouble Tickets* após confirmação, pelo **CLIENTE**, da resolução da falha apontada em cada um deles.

#### CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. A **GGNET** dará início à prestação do SERVIÇO após realizar os testes necessários com base nas informações fornecidas pelo **CLIENTE**, utilizando recursos técnicos compatíveis e adequados, a seu único e exclusivo critério.
- 4.2. Sendo contestado pelo **CLIENTE** o funcionamento do SERVIÇO, a **GGNET** verificará o motivo e sanará as pendências de sua responsabilidade, quando existentes. Sendo constatada a impossibilidade de prestação do SERVIÇO por responsabilidade do **CLIENTE**, os serviços que não puderam ser prestados serão normalmente faturados.
- 4.3. No caso de a prestação do SERVIÇO não ser iniciada na data prevista, em decorrência de ato ou omissão de responsabilidade do **CLIENTE**, a **GGNET** concederá o prazo de 15 (quinze) dias para que sejam sanadas as respectivas pendências e agendará uma nova data para o início da prestação do SERVIÇO.
- 4.3.1. Constatada a solução das pendências o SERVIÇO será iniciado e normalmente faturado.
- 4.3.2. Decorrido o prazo e constatada a impossibilidade de iniciar a prestação do SERVIÇO por responsabilidade do **CLIENTE**, o mesmo será considerado disponível, podendo a **GGNET** faturar os serviços que não puderam ser prestados, mediante prévia comunicação.

#### CLÁUSULA QUINTA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- 5.1 Observadas as obrigações previstas por parte da **CLIENTE**, a **GGNET** se propõe a manter um SLA de:
- I) Até 02hs (duas horas) para acionamento de equipe para correção e manutenção do evento;
- III) Até 08hs (oito horas) para resolução definitiva do acionamento.

#### CLÁUSULA SEXTA – PREÇO E PAGAMENTO

- 6.1. O **CLIENTE** pagará mensalmente pela prestação do SERVIÇO o valor conforme tabela de preços e detalhamento constante no Termo de Adesão ao presente CONTRATO.
- 6.1.1. No caso de alteração da legislação tributária em vigor, inclusive quanto à criação de novos tributos incidentes, ou das regras de incidência (seja de base de cálculo ou de alíquotas), que importem em alteração dos encargos tributários do SERVIÇO, os respectivos preços serão automaticamente reajustados de forma a refletir a referida alteração da legislação.
- 6.2. Aos preços descritos neste CONTRATO serão aplicados reajustes a cada 12 (doze) meses, contados a partir do mês base da apresentação da proposta, conforme informado no Termo de Adesão, calculados pela variação positiva do INPC, ou no caso de extinção do INPC, pela variação positiva de outro índice que reflita a variação dos preços no período em questão.
- 6.2.1. Na hipótese de superveniência de norma que venha a permitir o reajuste dos preços deste CONTRATO em periodicidade inferior à permitida no momento de sua celebração, será a mesma imediatamente aplicada, de forma tal que os mencionados preços sejam sempre reajustados na menor periodicidade permitida. A fórmula para o reajuste é a seguinte:



$P_n = P_b \cdot (I_n / I_b)$

Em que:

$P_n$  – Preço após o reajuste (Reais);

$P_b$  – Preço básico a reajustar (Reais);

$I_n$  – Número índice do INPC do mês anterior ao mês de reajuste;

$I_b$  – Número índice do INPC do mês base da apresentação da proposta ou do mês anterior ao mês do último reajuste.

6.2.2. A data de referência para aplicação do reajuste previsto acima será o mês base da assinatura do Termo de Adesão.

6.3. O documento de cobrança discriminará o Serviço solicitado pelo **CLIENTE**, especificando: o valor de assinatura mensal do serviço, taxa de instalação, valor de utilização, bem como os tributos devidos por imposição da legislação vigente.

6.4. Havendo alteração no endereço para recebimento da cobrança sem que haja comunicação, por escrito e formal, do **CLIENTE** junto à **GGNET**, serão consideradas devidamente enviadas e entregues todas os documentos encaminhados ao endereço solicitado previamente pelo **CLIENTE** durante o processo de cadastramento.

### CLÁUSULA SÉTIMA – INADIMPLEMENTO

7.1 O não pagamento da mensalidade até a data de vencimento acarretará:

7.1.1. A Aplicação de, a partir do dia seguinte ao do vencimento, sobre o valor total da mensalidade, de:

I) multa moratória de 2% (dois por cento);

II) juros legais de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*;

7.1.2. A **SUSPENSÃO** do fornecimento do serviço, após transcorrido um período superior a **15 (quinze) dias** de atraso no pagamento, até a comprovação do efetivo pagamento.

7.1.3. O **CANCELAMENTO** do Serviço e a consequente **RESCISÃO CONTRATUAL** depois de transcorrido período de **30 (trinta) dias** de atraso no pagamento, sendo facultada à **GGNET** a inclusão dos dados do **CLIENTE** nos sistemas de proteção ao crédito.

7.1.4. Na hipótese de rescisão do Contrato por **INADIMPLEMENTO**, a prestação do Serviço pela **GGNET** somente será restabelecida mediante:

I) a quitação dos débitos pendentes;

II) a assinatura de **NOVO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** com a **GGNET**.

7.1.5. O não recebimento do documento de cobrança até a data de vencimento **NÃO ISENTARÁ** o **CLIENTE** da responsabilidade pelo pagamento, devendo comunicar o fato à Central de Atendimento previamente a data de vencimento.

### CLÁUSULA OITAVA – LIMITE DE RESPONSABILIDADE

8.1. A responsabilidade da **GGNET** sob este **CONTRATO** não excederá, em hipótese alguma, o valor total do **CONTRATO**.

8.1.1. Fica estabelecido entre as Partes, ainda, que em nenhuma hipótese a **GGNET** responderá por danos indiretos, lucros cessantes e/ou insucessos comerciais.

8.2. A impossibilidade de prestação do **SERVIÇO** causada por incorreção em informação fornecida pelo **CLIENTE** ou por omissão no provimento de informação essencial à prestação do **SERVIÇO**, não caracterizará descumprimento de obrigação contratual pela **GGNET**, isentando-a de toda e qualquer responsabilidade, ao tempo em que configurará o não cumprimento de obrigação por parte do **CLIENTE**.

### CLÁUSULA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 As Partes asseguram e afirmam que este **CONTRATO** está sendo assinado por seus representantes legais competentes para assumir obrigações em seu nome e representar de forma efetiva seus interesses.

9.2 As Partes efetuarão suas comunicações e entendimentos por escrito, ressalvadas as situações urgentes, caso em que os entendimentos verbais deverão ser confirmados por escrito dentro das 72 (setenta e duas) horas subsequentes, por seus representantes legais ou pessoas investidas de competência delegada.

9.3 A **GGNET** poderá ceder ou transferir este **CONTRATO** ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes do mesmo, no todo ou em parte, a qualquer companhia que seja sua Afiliada, mantidas as mesmas condições de prestação de **SERVIÇO**.

9.3.1 Para fins deste **CONTRATO**, o termo Afiliada significa toda e qualquer corporação, empresa, sociedade, joint venture ou entidade que, direta ou indiretamente, no presente ou no futuro, detenha o controle, seja controlada ou



que esteja sob controle comum da **GGNET**, bem como qualquer entidade com quem a **GGNET**, ainda que indiretamente, tenha participação societária, ou vice-versa.

**9.4** O **CLIENTE** poderá ceder ou transferir este **CONTRATO** ou quaisquer benefícios, interesses, direitos e obrigações decorrentes do mesmo, no todo ou em parte, a quaisquer terceiros, mediante consentimento prévio e por escrito da **GGNET**.

**9.5** Todas as atividades praticadas pelo **CLIENTE** no uso do **SERVIÇO** são de sua exclusiva responsabilidade.

**9.5.1** O **SERVIÇO** deve ser usado pelo **CLIENTE** dentro dos limites normativos e contratuais, constituindo uso indevido do mesmo a prática pelo **CLIENTE** de quaisquer atos que estejam em desacordo com as condições deste **CONTRATO** e das normas aplicáveis.

**9.5.2** Qualquer alteração nas configurações e características técnicas do **SERVIÇO** só poderá ser efetuada após a expressa concordância por escrito da **GGNET**, sob pena de ser caracterizado uso indevido do **SERVIÇO**.

**9.5.3** O **CLIENTE** é responsável, em toda e qualquer circunstância, pelo uso indevido do **SERVIÇO** por parte de terceiros.

**9.5.4** Caracterizado o uso indevido do **SERVIÇO** pelo **CLIENTE** a **GGNET** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o **CONTRATO**, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

**9.5.5** O **CLIENTE** manterá a **GGNET** a salvo de quaisquer pleitos ou reivindicações de terceiros, de qualquer natureza, que envolvam a utilização do **SERVIÇO**, assumindo, por conseguinte, todos os ônus decorrentes de tais reivindicações.

**9.6** O não exercício por qualquer das Partes de direitos ou faculdades que lhe assistam em decorrência deste **CONTRATO**, ou a tolerância com o atraso no cumprimento das obrigações da outra Parte, não afetará aqueles direitos ou faculdades, os quais poderão ser exercidos a qualquer tempo, a exclusivo critério do interessado, não alterando as condições estipuladas neste **CONTRATO**.

**9.7** Este **CONTRATO** obriga as Partes contratantes e seus sucessores, qualquer que seja a forma de sucessão, em todos os direitos e obrigações assumidas por força deste **CONTRATO**.

**9.8** Os casos fortuitos ou de força maior serão excludentes de responsabilidade, conforme estabelecido no parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

**9.8.1** Se a ocorrência do caso fortuito ou de força maior prejudicar apenas parcialmente a execução das obrigações oriundas deste **CONTRATO** por uma das Partes, a Parte afetada deverá cumprir as obrigações que não tiverem sido afetadas pela ocorrência do caso fortuito ou motivo de força maior.

**9.9** Nenhuma disposição deste **CONTRATO** deve ser interpretada de forma a objetivar, direta ou indiretamente, a concessão de qualquer direito, recurso ou reclamação, sob qualquer pretexto, a terceiros.

**9.10** Em todas as questões relativas ao presente **CONTRATO**, a **GGNET** e o **CLIENTE** agirão como contratantes independentes. Nenhuma das Partes poderá declarar que possui qualquer autoridade para assumir ou criar qualquer obrigação, expressa ou implícita, em nome da outra Parte, nem representar a outra Parte como agente, empregado ou qualquer outra função.

**9.10.1** Este **CONTRATO** não cria relação de parceria ou de representação comercial entre as Partes, sendo cada uma inteiramente responsável por seus atos e obrigações, de forma que nenhuma disposição nele contida poderá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo empregatício entre Partes, bem como entre os empregados de uma Parte e da outra.

**9.11** O **CLIENTE**, em decorrência deste **CONTRATO**, tem acesso à informação confidencial e, reconhecendo-a como de propriedade exclusiva da **GGNET**, compromete-se a não publicá-la, divulgá-la ou através de qualquer outra forma torná-la disponível a terceiros, salvo quando expressamente autorizado pela **GGNET**.

**9.11.1** Para fins deste **CONTRATO** considera-se informação confidencial, além dos termos do próprio **CONTRATO**, toda e qualquer informação relacionada ao **SERVIÇO** que devido à identificação, através de legenda ou qualquer outra marcação, ou às circunstâncias da revelação ou, ainda, à sua própria natureza, deva ser considerada como confidencial.

**9.12** Este **CONTRATO** representa o total entendimento entre as Partes em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos.

**9.13** Caso qualquer dispositivo deste **CONTRATO** seja considerado contrário à lei por uma Corte competente, o referido dispositivo deverá ser aplicado na maior extensão permitida, permanecendo os demais dispositivos em pleno vigor e eficácia.

**9.14** Havendo alteração da nomenclatura dos planos no decorrer da prestação do serviço, substituição do plano por outro que venha a substituí-lo, sem que haja qualquer alteração no valor pago pelo **CLIENTE**, este autoriza expressamente a readequação dos planos para o vigente, sem necessidade de consulta prévia.

**9.15** A **GGNET** não cobrará valores referente a visitas técnicas realizadas, se, no período de 01 (um) ciclo de faturamento (mensal), não extrapolar o limite de duas visitas. Havendo o **CLIENTE** necessidade de visita técnica e já ter extrapulado o limite previsto nesta cláusula, haverá a cobrança do valor previsto no Termo de Adesão por visita técnica realizada.

CLÁUSULA DÉCIMA - SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1. A GGNET poderá suspender o Serviço nos casos de:

- I) não pagamento ou descumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulamentares pelo **CLIENTE**;
- II) manutenção preventiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação do Serviço, mediante aviso prévio ao **CLIENTE**;
- III) manutenção corretiva dos equipamentos e/ou redes empregadas na prestação dos Serviços.

10.2. Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a GGNET poderá cancelar os Serviços em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a GGNET envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **CLIENTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumas as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma indenização será devida ao **CLIENTE** em caso de cancelamento pela GGNET por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DA VIGÊNCIA

11.1. Este contrato entra em vigor na data de ativação do serviço e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado no Termo de Adesão, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- EXTINÇÃO

12.1. O presente Contrato poderá ser extinto, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- I) Extinção das autorizações para prestação do Serviço contratado de qualquer das Partes;
- II) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- III) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;
- IV) Pela GGNET, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria GGNET.
- V) Pela GGNET, decorrido o prazo de **30 (trinta) dias** de inadimplemento dos pagamentos pelo **CLIENTE** do Serviço, na forma do **Item 6.1** acima.
- VI) Pela GGNET, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CLIENTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

12.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences da mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes ressalvadas o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESPONSABILIDADE

13.1 A GGNET não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do Serviço de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados tais como, mas não limitado a senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O **CLIENTE** é exclusivamente responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou consequentes, ou multas decorrentes da utilização dos Serviços em desacordo com este Contrato, com a legislação e com a regulamentação em vigor.

13.2 A GGNET não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede do **CLIENTE**, sendo do **CLIENTE** a responsabilidade pela preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

13.3. Caso o **CLIENTE** ou a GGNET seja parte de quaisquer reclamações, ações ou demandas, concernentes ao objeto deste Contrato, propostas por terceiros contra uma delas, a Parte demandada deverá notificar a outra Parte imediatamente, e mantê-la informada sobre a situação das reclamações, ações ou demandas, sem prejuízo do direito da Parte notificada, na forma da legislação pertinente, ser chamada a integrar a demanda.



