



Modelo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM") | Serviços Complementares e Adicionais

Pelo presente instrumento, de um lado, **ALGAR TELECOM S/A.**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ no 71.208.516/0001-74, com sede na Rua Jose Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais e **VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.**, prestadora de serviços de telecomunicações, inscrita no CNPJ n.º 05.872.814/0001-30, com sede na Av. Professor Vicente Rao, nº 1262 - São Paulo/SP, por si ou por suas filiais, e neste ato, por seus representantes, doravante denominadas simplesmente CONTRATADA, e, de outro lado, o CONTRATANTE, conforme identificado no Termo de Contratação, celebram entre si e de comum acordo, o presente Instrumento, nos seguintes termos e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

1.1. DO OBJETO

O serviço contratado compreende a disponibilização, pela CONTRATADA, dos meios necessários para a prestação dos serviços de comunicação multimídia, para o acesso ou a integração à rede Internet, bem como fornecimento de serviços complementares ou de valor adicionado, ambos doravante denominados como ("Serviço(s)").

1.2. DAS DEFINIÇÕES:

1.2.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

- a) CONTRATANTE:** Pessoa física ou jurídica que, por si ou seus representantes legais, tenha contratado o SERVIÇO prestado pela CONTRATADA, tornando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas.
- b) PROPOSTA COMERCIAL:** é o documento proposto pela ALGAR ao CONTRATANTE, indicando preços, prazos, serviço e outros detalhes pertinentes. Salvo se disposto contrário na PROPOSTA COMERCIAL, esta terá prazo de validade de 7 (sete) dias corridos contados da data de sua emissão.
- c) TERMO DE CONTRATAÇÃO:** é o compromisso pelo qual o CONTRATANTE contrata a um ou outro documento proposto pela CONTRATADA indicando sua plena ciência, concordância e compromisso de obedecer aos termos e condições, incluindo preços e prazos estabelecidos no presente CONTRATO, na Proposta Comercial e/ou Termo de Contratação. A CONTRATAÇÃO poderá ocorrer por qualquer forma admitida em Lei, ainda que eletrônica ou virtual.
- d) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONTRATANTE:** Serviço disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento do CONTRATANTE, por meio de atendimento pessoal nas lojas e credenciadas, por meio do site www.algar.com.br ou por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da CONTRATADA e 0800 941 2822 para a área de autorização.
- e) SERVIÇO:** é o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de serviço de comunicação multimídia ou de serviços de valor adicionado.
- f) SOLUÇÃO:** é o conjunto de SERVIÇOS descritos nos Anexos a este Contrato.
- g) CONDIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO:** é o documento vinculado a este Contrato que descreve detalhadamente o SERVIÇO contratado pelo CONTRATANTE.
- h) SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA:** é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia (dados, voz e imagem), utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma área de prestação de serviço.
- i) SERVIÇO COMPLEMENTAR:** é um serviço que em geral possui natureza de serviço técnico em telecomunicações, oferecido separadamente ou em oferta conjunta com o serviço de dados, que em geral consistem em soluções técnicas, tais como, gerenciamento de informações relacionados aos seus acessos, gerenciamento de segurança contra invasões, e soluções diferenciadas em atendimento.

DEBORA
THEREZA
SILVA

Assinado de forma
digital por DEBORA
THEREZA SILVA
Dados: 2026.03.09
08:55:46 -03'00'

Página 1 de 43



Modelo

SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO: é um serviço acessório que possibilita a disponibilização de uma comodidade ou utilidade ao cliente, indiretamente relacionada com a prestação do serviço de multimídia, mas que com esta não se confunde.

1.3. Em caso de divergência entre os documentos mencionados no item 1.1, prevalecerá o disposto na Proposta Comercial e/ou Termo de Contratação.

13.1. Em caso de divergência entre os documentos que compõem uma SOLUÇÃO, prevalecerá o específico sobre o genérico.

1.4. Para todos os fins de direito, este documento é parte integrante da Proposta Comercial e Termo de Adesão, produzidos pela CONTRATADA em favor do CONTRATANTE, estando, ainda, disponível para livre consulta no site www.algar.com.br e registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Uberlândia, Estado de Minas Gerais.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

2.1. Como condição para a prestação do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá atender aos requisitos técnicos eventualmente explicitados neste Contrato e Anexos.

2.1.1. Salvo disposição em contrário, será de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE o provimento dos requisitos técnicos, arcando com os riscos e custos a ele inerentes.

2.1.2. Quando o CONTRATANTE utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente o da CONTRATADA, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

2.1.3. Além do disposto no item 2.1, considera-se como condição para a prestação do SERVIÇO a realização de testes da conexão da rede de telecomunicações.

2.2. O SERVIÇO será prestado pela CONTRATADA ou por terceiros, conforme contratado pelo CONTRATANTE, ficando desde já estabelecido que a prestação do SERVIÇO terá início após a assinatura deste Contrato, quando ocorrerá a instalação no local de prestação indicado no Termo de Contratação.

2.2.1. O prazo de instalação será aquele indicado no Termo de Contratação.

2.3. Para os SERVIÇOS que se utilizarem, direta ou indiretamente, dos benefícios da Internet, fica desde já registrado que independentemente da ação ou vontade da CONTRATADA, fatores externos podem influenciar diretamente na qualidade/velocidade dos SERVIÇOS.

2.3.1. Por características intrínsecas à Internet, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

2.4. O CONTRATANTE tem ciência que o SERVIÇO poderá ficar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) ou por outros fatores fora do controle da CONTRATADA. Interrupções do SERVIÇO, causadas, comprovadamente, pelo CONTRATANTE ou por eventos de força maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.

2.5. Caso o CONTRATANTE se recuse a receber o SERVIÇO e/ou SOLUÇÃO, sem justo motivo, após a assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO, o CONTRATANTE deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente a CONTRATADA tenha realizado, ou pagar uma multa compensatória de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato, o que for maior e a critério da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO, RESPECTIVAS SANÇÕES E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

3.1 A CONTRATADA notificará o CONTRATANTE acerca da ativação do(s) Serviço(s) por meio eletrônico (*e-mail*) ou presencial com a assinatura do CONTRATANTE na ordem de serviço. A notificação realizada por e-mail será encaminhada para a pessoa indicada na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO. Transcorridos 5 (cinco) dias do recebimento da referida notificação, sem manifestação do CONTRATANTE, a instalação do(s) serviço(s) será considerada aceita pelo CONTRATANTE e ensejará, a partir da data do envio da notificação, o início da prestação do serviço e cobrança do(s) serviço(s) prestado.

3.1.1 Caso o CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a CONTRATADA deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 5 (cinco) dias



Modelo

a contar do recebimento da notificação do CONTRATANTE, ensejando, após tal procedimento, o envio de um novo *e-mail* ao CONTRATANTE, na forma do item 3.1.

3.1.2 Caso a CONTRATADA constate que o serviço não apresente qualquer defeito, ou, ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa do CONTRATANTE, seus prepostos e/ou seus contratantes finais ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do CONTRATANTE ou de seu prestador de serviço, a data de entrega e ativação mencionada no item 3.1. será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere a cobrança e contagem do prazo dos referidos serviços.

3.2. Pela prestação dos serviços objeto do presente instrumento, o CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA, os valores constantes na Nota Fiscal Fatura de Prestação de Serviços apresentada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

3.3. O não pagamento da NFPS na data de seu vencimento sujeitará o CONTRATANTE ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de atualização pelo IPCA Índice de Preços ao Consumidor Amplo, bem como, 1% (um por cento) de juros de mora, calculado pro rata die e, ainda: (i) possibilidade de suspensão parcial da prestação do serviço, transcorridos 15 (quinze) dias de vencimento da nota fiscal de prestação de serviço; e (ii) possibilidade de suspensão total da prestação do serviço, transcorridos 30 (trinta) dias do bloqueio parcial, (iii) possibilidade de rescisão contratual, após 30 (trinta) dias do bloqueio total da prestação de serviços.

3.3.1. No caso inadimplência injustificada total ou parcial do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá retirar todos os equipamentos e/ou materiais eventualmente cedidos ao CONTRATANTE, mediante previa notificação.

3.3.2. Ainda no caso inadimplência total ou parcial do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá no prazo de 15 (quinze) dias contados da data da notificação da existência do débito vencido, reduzir a velocidade dos serviços contratados sem o abatimento proporcional da mensalidade até a regularização do débito e sem prejuízo da cobrança dos valores contratados, juros e multa.

3.4. As tarifas do(s) SERVIÇO(S) poderão ser reajustadas a cada 12 (doze) meses, de acordo com a variação positiva do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) calculado pelo IBGE ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo. Em caso de majoração das alíquotas tributárias os valores poderão ser repassados ao CONTRATANTE.

3.5. Em caso de utilização dos serviços ora contratados antes da data de ativação total, a CONTRATADA estará autorizada a faturar os SERVIÇOS eventualmente utilizados pelo CONTRATANTE, na forma da regulamentação.

3.6. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até 10 (dez) dias da data de seu vencimento implicará na prorrogação da fatura por tantos dias quantos forem os dias de atraso no recebimento do documento de cobrança, sem que incida qualquer ônus ao CONTRATANTE.

3.7. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da CONTRATADA e 0800 941 2822 para a área de autorização.

3.8 A contestação deverá ser analisada pela CONTRATADA em até 5 (cinco dias) úteis com o envio do parecer ao CONTRATANTE de procedência ou improcedência. Caso haja a necessidade de crédito, este poderá ser feito em conta corrente a ser indicada pelo CONTRATANTE.

3.9. O não recebimento da fatura ou do documento de cobrança mensal até a data de vencimento não exime a CONTRATANTE da obrigação de efetuar o pagamento dos valores devidos, observando-se o prazo estipulado contratualmente. Nessa hipótese, competirá à CONTRATANTE entrar em contato com a ALGAR, por intermédio do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), a fim de obter as orientações necessárias acerca do procedimento excepcional a ser adotado para a regularização do pagamento.

3.10. Especificadamente quanto aos tributos instituídos pela Lei Complementar nº 214, de 16 de janeiro de 2025, as Partes poderão ajustar o "valor" do preço dos serviços ou bens objeto dos Contratos a partir de 1º de janeiro de 2027, para maior ou menor, sendo certo que referido ajuste ficará limitado, exclusivamente, ao aumento ou redução dos tributos incidentes sobre as operações ou fornecimentos objetos deste Contrato, devendo observar, para tanto, as demais legislações correlatas que venham a regulamentar os novos tributos, a nível legal ou infralegal ("Ajuste Tributário"). Caso ocorra a prorrogação ou antecipação dos efeitos das medidas previstas na Lei Complementar nº 214, o ajuste do valor do Contrato será automaticamente prorrogado ou antecipado para a mesma data que a legislação estipular.



Modelo

3.11 A Contratante autoriza a Algar a realizar a recuperação de tributos forma do art. 38, II, da Lei Complementar 214/25 c/c art. 166 do Código Tributário Nacional.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável, é responsabilidade do CONTRATANTE:

- 4.1.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- 4.1.2. Preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados a utilização do público em geral;
- 4.1.3. Efetuar o pagamento referente a prestação do serviço, observadas as disposições da legislação aplicável e as obrigações descritas neste Contrato;
- 4.1.4. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários a correta instalação e funcionamento de equipamentos da CONTRATADA, quando for o caso;
- 4.1.5. Somente conectar à rede da CONTRATADA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 4.1.6. Mediante prévio aviso, permitir e facilitar o acesso de técnicos da ALGAR e prepostos, devidamente credenciados, para eventuais intervenções nos equipamentos instalados em seu ambiente, e que façam parte do objeto deste Contrato, inclusive para manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades.
- 4.1.7. Submeter a prévia aprovação da CONTRATADA, quaisquer materiais publicitários que envolvam ou mencionem o serviço.
- 4.1.8. Providenciar equipamento de interconexão de rede dentro dos padrões específicos para o funcionamento do serviço e que obedeça aos requisitos mínimos homologados pela CONTRATADA e ANATEL.
- 4.1.9. Permitir que a CONTRATADA remova todos os equipamentos, objetos deste e instalados no ambiente do CONTRATANTE, qualquer que seja a forma de cessação ou suspensão do serviço contratado.
- 4.1.10. Assumir os riscos e responsabilidades inerentes como usuário do serviço, providenciando, se assim entender necessário, sistemas de redundância de telecomunicações, *crash recovery*, *back-up* de dados permanentes, *nobreaks*, entre outros.
- 4.1.11. Utilizar os equipamentos colocados à sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterá-los ou ceder a terceiros os equipamentos ou os serviços obtidos por seu intermédio.
- 4.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável, o CONTRATANTE tem direito:
 - 4.2.1. De acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;
 - 4.2.2. A liberdade de escolha da prestadora;
 - 4.2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto as condições de acesso e fruição do serviço;
 - 4.2.4. A informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
 - 4.2.5. A inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
 - 4.2.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
 - 4.2.7. Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional além do previsto neste instrumento e no termo de adesão/proposta;
 - 4.2.8. À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência
 - 4.2.9. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes neste Contrato e da legislação aplicável, notadamente descumprimento do artigo 4o da Lei no 9.472, de 1997;
 - 4.2.10. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - 4.2.11. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
 - 4.2.12. De resposta eficiente e pronta as suas reclamações, pela CONTRATADA;



Modelo

- 4.2.13. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, junto a Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor (quando aplicável);
- 4.2.14. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 4.2.15. A substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- 4.2.16. A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 4.2.17. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada, de acordo com o estabelecido neste Contrato;
- 4.2.18. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 4.2.19. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, e;
- 4.2.20. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.
- 4.2.21. O CONTRATANTE tem conhecimento de que os serviços e/ou ofertas poderão ser alterados, afetados e/ou temporariamente interrompidos em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente, mormente pela ANATEL, que altere ou disponha sobre a prestação, vedação e/ou inviabilidade do serviço, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à CONTRATADA qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas neste instrumento, constituem direitos da CONTRATADA, além dos previstos na Lei no 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do SCM:
 - 5.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
 - 5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, sendo que em qualquer caso a CONTRATADA continuará responsável perante a Anatel e o CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço, e;
 - 5.1.3. A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.
- 5.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável e responsabilidade da CONTRATADA:
 - 5.2.1. Observar todos os critérios técnicos e operacionais previstos nos documentos que integram este Contrato, conforme aplicável.
 - 5.2.2. Prover a infraestrutura técnica necessária para gerenciar local ou remotamente os serviços adquiridos pelo CONTRATANTE.
 - 5.2.3. Realizar seus melhores esforços para garantir, individualmente, os SLA's eventualmente aplicáveis (Garantia de Desempenho dos Serviços Contratados).
 - 5.2.3.1. Na eventualidade de descumprimento do SLA, serão apurados os eventos de não cumprimento e, constatada a responsabilidade da ALGAR, esta deverá realizar os créditos pertinentes ao CONTRATANTE nos futuros documentos de cobrança frente aos serviços contratados. A CONTRATADA não realiza depósitos de numerários ou ressarcimento em espécie.
 - 5.2.3.2. A CONTRATADA utilizará todos os meios comercialmente viáveis para atingir a velocidade CONTRATADA, nos padrões de mercado, quando se tratar de serviços de internet.
 - 5.2.3.3. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior.
 - 5.2.4. Não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização para exploração do SCM;
 - 5.2.5. Tornar disponíveis ao CONTRATANTE e assinantes, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
 - 5.2.6. Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da



Modelo

capacidade CONTRATADA, conforme aplicável e nos termos e condições descritas neste instrumento;

5.2.7. Tornar disponíveis ao CONTRATANTE, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias a conexão dos mesmos a sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

5.2.8. Prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.2.9. Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e neste Contrato, pertinentes a prestação do serviço e a operação da rede;

5.2.10. Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

5.2.11. Prestar a Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e a área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso a suas instalações ou a documentação quando solicitado;

5.2.12. Manter atualizados, junto a Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

5.2.13. Manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

5.2.14. A CONTRATADA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessários para assegurar este direito do CONTRATANTE e respectivos usuários, tornando disponíveis eventuais dados referentes a suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

5.2.15. A CONTRATADA deverá manter um centro de atendimento ao CONTRATANTE, por meio dos telefones 103 12 para a área de concessão da CONTRATADA e 0800 941 2822 para a área de autorização, com discagem direta gratuita proveniente de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e, atendimento de reclamações e solicitações por meio do site www.algar.com.br.

5.2.16. O CONTRATANTE poderá ser servido por outras redes ou serviços de telecomunicações, condicionado ao cumprimento das obrigações e condições descritas neste contrato.

5.2.17. A ALGAR poderá requerer a restituição de indébito dos tributos incidentes sobre as prestações objeto deste contrato, inclusive em relação àqueles tributos cujo ônus financeiro tenha sido repassado ao CONTRATANTE, na forma do art. 166 do Código Tributário Nacional.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS AS PARTES

6.1. O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não exerce nenhum controle sobre o conteúdo da informação/dados que transita pela rede do CONTRATANTE. Além disso, é responsabilidade do CONTRATANTE assegurar-se de que a informação/dados que ele e seus usuários transmitem e recebem estão em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis.

6.2. Nenhuma das Partes deverá, sem consentimento prévio por escrito da outra Parte, divulgar, realizar publicidade ou fazer uso de qualquer informação relativa ao SERVIÇO, a qualquer outra pessoa que não seja alguém por ela contratado para a execução do Contrato. A divulgação a tal pessoa CONTRATADA deverá ser feita somente na medida em que for necessária para fins da citada execução.

6.2.1 As disposições desta cláusula permanecerão válidas e aplicáveis mesmo depois de rescindido ou expirado o Contrato, por qualquer razão que seja, pelo período de 5 (cinco) anos a contar da rescisão ou término do presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – INSTALAÇÃO / MANUTENÇÃO / EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO

7.1. A instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA a título de comodato ou locação, os quais serão especificados na Fatura entregue ao CONTRATANTE, ainda que localizados nas dependências do CONTRATANTE, são de competência exclusiva da CONTRATADA, ou seus prepostos, sendo vedada a intervenção de terceiros.



Modelo

7.2. O CONTRATANTE utilizará os referidos equipamentos colocados à sua disposição pela CONTRATADA exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterar ou ceder a terceiros os equipamentos ou os SERVIÇOS obtidos por seu intermédio.

7.3. O CONTRATANTE deverá utilizar os equipamentos concedidos em comodato ou locação como se fossem de sua propriedade, não podendo usá-los senão de acordo com a sua própria destinação convencionada pelo contrato, procurando não os desgastar ou desvalorizar, evitando procedimento que possa inferir negligência ou desídia quanto ao seu uso e gozo.

7.4. O comodato ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação dos SERVIÇOS, objeto deste, sendo que o CONTRATANTE se obriga a devolvê-los ao final do contrato, em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso.

7.5. Caberá indenização a CONTRATADA no valor atual de mercado dos bens em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, danificados por culpa ou dolo do CONTRATANTE, ou mesmo caso haja recusa na devolução dos bens.

7.6. O CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para a manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades em horário previamente acordado.

7.7. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, as despesas referentes ao fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida pelo CONTRATANTE, as despesas necessárias à recuperação deverão ser integralmente ressarcidas a CONTRATADA.

7.8. Na ocorrência de uma interrupção do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá abrir um chamado de defeito junto ao SAC.

7.9. As alterações na prestação do SERVIÇO, por solicitação do CONTRATANTE, que envolvam mudanças na configuração do referido SERVIÇO, incluindo mudança no local de instalação, serão analisadas pela CONTRATADA quanto a viabilidade técnica e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CONTRATANTE bem como a possibilidade de rescisão em virtude da inviabilidade.

7.10. Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica de instalação dos equipamentos necessários no imóvel do CONTRATANTE para prestação do SERVIÇO ou eventual ausência de autorização do síndico, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE tal impossibilidade. Tal impossibilidade, contudo, não caracteriza hipótese de cancelamento do pedido, vez que cabe ao CONTRATANTE, com assessoria da CONTRATADA avaliar as condições técnicas antes da contratação e corrigir os erros encontrados com vistas a garantir a efetividade dos serviços da CONTRATADA.

7.11. O CONTRATANTE deverá providenciar, até data de instalação do serviço/solução contratado ou no prazo eventualmente informado pela CONTRATADA, toda infraestrutura necessária para recebimento, instalação e utilização do serviço/solução contratado, incluindo, mas não se limitando à rede interna, torres, para-raios, etc., observando integralmente os requisitos técnicos eventualmente elaborados pela CONTRATADA.

7.11.1. Caso o CONTRATANTE não tenha providenciado toda a infraestrutura necessária, de acordo com as regras descritas no item anterior, a CONTRATADA poderá reputar o serviço/solução contratado como aceito e realizará a ativação comercial do serviço, assim entendida a disponibilização do serviço/solução ao CONTRATANTE até que este providencie a infraestrutura necessária, sendo que após a ativação comercial do serviço a CONTRATADA poderá iniciar o(s) respectivo(s) faturamento do serviço na forma e condições contratuais.

7.11.2. Para tanto, a CONTRATADA, informará o CONTRATANTE a respeito da ativação comercial, informando a data que será considerada para início do faturamento do serviço contratado. As informações e eventuais esclarecimentos poderão ser prestados pela CONTRATADA por meio de correio eletrônico (e-mail) ou correspondência.

7.12. Caso o CONTRATANTE solicite visita técnica a CONTRATADA, e se for constatado que não se trata de problema a ser solucionado por esta, poderá ser cobrado do CONTRATANTE o valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) referente a visita improdutivo.

CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO

8.1. O prazo de vigência do(s) SERVIÇO(S) será o especificado nas Condições Comerciais descritas no Termo de Contratação e a contagem se dará da data da ativação.



Modelo

8.2. Caso o CONTRATANTE proceda a denúncia, mediante envio de notificação por escrito a ALGAR, solicite *downgrade* ou der causa a rescisão e/ou interrupção do SERVIÇO, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.

8.2.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão contratual.

8.2.2. A multa referente a solicitação de *downgrade* corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

8.2.3. O CONTRATANTE declara ter ciência de que a CONTRATADA realizou determinados investimentos e/ou realizou determinados custos para viabilizar a prestação do serviço objeto deste contrato. Declara ainda que as penalidades previstas neste instrumento são estabelecidas em função de tais investimentos e/ou custos, não podendo, em caso de rescisão e/ou resilição, serem consideradas, para nenhum efeito, como ônus adicional, mas sim integrante da formação do preço ora praticado.

8.3. Após o decurso do prazo de vigência inicial descrito neste instrumento, caso não haja manifestação por escrito por qualquer das PARTES no prazo de 30 (trinta) para o seu término, as condições comerciais serão renovadas automaticamente por período indeterminado.

8.4. O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, a qualquer tempo, caso ocorra qualquer situação prevista nos itens abaixo. A rescisão deverá ser precedida de notificação que estabeleça prazo para sanar o descumprimento ou que apresente alternativa para continuidade da prestação de serviços equivalentes ao contratado, ressalvado o disposto no item "e", hipótese em que a rescisão poderá ser efetivada, independentemente da concessão de prazo para saneamento da irregularidade e da apresentação de alternativa para continuidade da prestação dos serviços:

a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato, incluindo aqueles referentes a pagamentos;

b) Cancelamento e/ou rescisão, pela CONTRATADA, de serviço considerado imprescindível a prestação do SERVIÇO contratado;

c) Impossibilidade técnica de prestação do SERVIÇO, ainda que superveniente;

d) Transferência de titularidade dos SERVIÇOS pelo CONTRATANTE sem anuência prévia da CONTRATADA;

e) Retirada do SERVIÇO do rol de produtos e serviços oferecidos pela CONTRATADA;

f) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO;

g) Se quaisquer das Partes ajuizar pedido de recuperação judicial ou ter homologado plano de recuperação extrajudicial, ou lhe for requerida ou decretada falência ou, ainda, quando sua insolvência se manifestar por meio de protestos de títulos de qualquer espécie ou execuções;

h) mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias nas seguintes hipóteses:

h1) de ocorrência de fatos ou situações comprovadamente causadas pela outra Parte e que importem em descrédito comercial da outra Parte;

h2) de caso fortuito ou de força maior que impeça o cumprimento das obrigações previstas no presente Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, hipótese em que as Partes ficarão dispensadas de pagar quaisquer indenizações;

h3) em razão da mudança de controle societário de qualquer das Partes ou de sua reorganização societária, através de fusão, incorporação e cisão, salvo se a sociedade sucessora possuir, a critério da outra Parte, capacidade econômica, técnica e financeira para assumir os direitos e obrigações constantes do presente Contrato.

8.5. A critério da CONTRATADA, esta poderá suspender os SERVIÇOS ou rescindi-los caso o CONTRATANTE, seus prepostos ou terceiros a ele vinculados exerçam uma ou mais atividades descritas abaixo:

a) Remeter publicidade de qualquer classe e comunicações com fins de venda ou outras de natureza comercial a uma série de pessoas sem ter sua solicitação prévia ou consentimento (conhecido como *spam*);

b) Remeter quaisquer outras mensagens não solicitadas nem previamente consentidas a uma série de pessoas;

c) Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas nem previamente consentidas;



Modelo

- d) Qualquer atividade que infrinja ou faça uso não apropriado dos direitos de propriedade intelectual de um terceiro, como copyright, marcas registradas, segredos comerciais, pirataria de software, patentes etc.;
- e) Promover quaisquer atividades ou ações que violem os direitos de intimidade pessoais de outros, incluindo a coleta e distribuição de informação de usuários da Internet sem sua autorização, exceto quando isto seja permitido pela lei aplicável;
- f) Enviar, armazenar, compartilhar, mostrar ou tornar disponível pornografia infantil ou material obsceno;
- g) Acessar ilegalmente, sem autorização ou tentar superar medidas de segurança de computadores ou redes que pertençam a um terceiro (conhecido como "hacking"), assim como qualquer atividade previa ao ataque de um sistema para recolher informações sobre ele;
- h) Distribuir informação relativa à criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Troia, "pinging", "flooding", "mailbombing", "phising" ou ataques de denegação de SERVIÇOS. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;
- i) Usar os SERVIÇOS com propósitos ilegais ou na violação de qualquer lei, regulamento aplicável ou no não cumprimento da política de outros provedores de Internet, sítios web, chats etc.;
- j) Quando do uso dos SERVIÇOS, haja indícios de desvio nos padrões técnicos ou fraude;
- k) Ajudar ou permitir a qualquer pessoa realizar as atividades descritas anteriormente.

8.6. A CONTRATADA poderá ainda realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatado o uso indevido e/ou fraudulento, incluindo, mas não se limitando a:

- a) repasse ou comercialização de minutos/serviços;
- b) Utilização em equipamentos que potencializam o uso de minutos e serviços tais como, mas não se limitando: Discadores automáticos, seja por software ou hardware ou qualquer dispositivo que faça chamadas de forma automática;
- c) recebimento de chamadas em volume inferior a 15% (quinze por cento) do volume originado;
- d) compartilhamento de ligações/ou serviços;
- e) compartilhamento de ligações/ou serviços;
- f) utilização dos serviços para "rajadas" de ligações;
- g) desvio do perfil de consumo superior a 10% (dez por cento) em qualquer dos tipos;
- h) Utilização de recursos técnicos (software, equipamentos etc.) para geração de "tráfego artificial", prática de "by-pass" e spoofing;
- i) Tráfego não compatível com a natureza do negócio da CONTRATANTE;
- j) Volume elevado de chamadas com duração inferior a 3 (três) segundos; e
- k) Quaisquer outros elementos que, independentemente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço de Comunicação Multimídia.

8.7. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas neste contrato, a CONTRATADA poderá, mediante comunicação prévia e escrita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, cancelar total ou parcialmente os serviços contratados, quando comprovadamente restar comprometida a viabilidade econômico-financeira e o equilíbrio do projeto, em razão de fatores técnicos, econômicos, regulatórios ou de mercado, alheios à sua vontade.

8.7.1. A CONTRATANTE reconhece e declara ciência de que os produtos, serviços, tecnologias, modalidades de oferta e respectivas condições comerciais poderão, ao longo da vigência contratual, sofrer alterações, substituições, descontinuações ou ajustes, inclusive por determinação regulatória, evolução tecnológica ou reorganização do portfólio da CONTRATADA, aceitando expressamente tal possibilidade, desde que mantida, quando aplicável, solução equivalente ou funcionalmente similar.

8.7.2. Na hipótese de cancelamento nos termos desta cláusula, não será devida qualquer penalidade, multa indenizatória ou compensatória à CONTRATANTE, ressalvados os valores devidos até a data efetiva do cancelamento e eventuais obrigações já constituídas.

8.7.3. As Partes reconhecem que a presente cláusula observa os princípios da boa-fé objetiva, equilíbrio econômico-financeiro e função social do contrato, não configurando rescisão imotivada ou abusiva.

CLAUSULA NONA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE



Modelo

9.1. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- 9.1.1. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- 9.1.2. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- 9.1.3. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- 9.1.4. Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto às alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- 9.1.5. Rapidez no atendimento as solicitações e reclamações dos assinantes;
- 9.1.6. Número de reclamações contra a prestadora;
- 9.1.7. Fornecimento das informações necessárias a obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

10.1. A responsabilidade relativa a este Contrato será sempre subjetiva e limitar-se-á aos danos diretos/emergentes, desde que devidamente comprovados pela PARTE prejudicada e limitados a média das transações realizadas pelas PARTES no âmbito deste contrato, nos últimos 12 (doze) meses, imediatamente anteriores ao fato.

10.2. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência, limitações ou falhas técnicas impostas as PARTES ou por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações.

10.3. A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, não sendo a CONTRATADA responsável por prejuízos que o CONTRATANTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do CONTRATANTE.

10.4. As partes CONTRATANTES, obrigam-se cada qual pelos atos efetivamente praticados vinculados a prestação do SERVIÇO, tendentes a constituir a obrigação tributária principal e dar ensejo a acessória, ou seja, o pagamento de tributo ou penalidade pecuniária, e as prestações, positivas ou negativas previstas na legislação, excluindo quaisquer solidariedade e responsabilidade convencional, exceto, a decorrente de disposição expressa de lei, neste último caso, com o efeito, o pagamento efetuado por uma das Partes aproveita aos demais, bem como, a isenção ou remissão de crédito exonera todos os obrigados. Outrossim, estipulam as partes, quanto a responsabilidade por infrações da legislação tributária será sempre subjetiva à extensão dos atos agente.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

11.1. É vedada, sem prévia autorização expressa da CONTRATADA, a cessão ou transferência pela CONTRATANTE dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato. A CONTRATADA poderá ceder ou transferir os direitos e as obrigações decorrentes deste Contrato para terceiros e/ou outras empresas do seu grupo econômico, mediante simples comunicação à CONTRATANTE.

11.2. Este documento bem como seus anexos e as modificações previamente e expressamente aceitas pela CONTRATADA, constituem as únicas estipulações reguladoras dos SERVIÇOS.

11.3. O CONTRATANTE declara, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscrevem este Contrato encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

11.4. Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, as Partes expressamente concordam em utilizar e reconhecer como válida qualquer forma de comprovação de anuência



Modelo

aos termos ora acordados em formato eletrônico, ainda que não utilizem de certificado digital emitido no padrão ICP-Brasil. A formalização das avenças na maneira supra acordada será suficiente para a validade e integral vinculação das partes ao presente Contrato.

11.5. Em qualquer situação regida por este Contrato em que o consentimento, aprovação ou acordo mútuo de qualquer das Partes for necessário, a Parte envolvida concorda em não reter ou retardar, sem justo motivo, tal consentimento ou aprovação.

11.6. A CONTRATANTE expressamente autoriza a CONTRATADA, a pleitear a restituição de tributo indevido ou pago a maior, ou que houve erro na determinação dos elementos para a constituição do crédito tributário, bem como, tenha havido um ato que o extinguiu, mesmo quando o respectivo encargo financeiro tenha recaído sobre si pela natureza do tributo, não se admitindo a ação de regresso, a fim de que possa haver os valores que vier a receber a CONTRATADA com o sucesso da repetição do indébito.

11.7. O presente Instrumento, juntamente com seus Anexos, constitui títulos executivos extrajudiciais, cobráveis por meio de processo de execução nos termos do Código de Processo Civil.

11.8. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes a outra Parte irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.

11.9. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato.

11.10. Na ocorrência de nulidade de cláusula contratual que prejudique a eficácia de outras cláusulas ou do Contrato em si, as Partes comprometem-se a proceder as alterações necessárias para que o Contrato volte a produzir os efeitos originalmente desejados, dentro de um prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de notificação específica de uma das Partes a outra.

11.11. A Anatel disponibiliza diversos meios para consumidores e a sociedade em geral entrarem em contato para fazer reclamações sobre os serviços das empresas, propor sugestões, tecer críticas e possibilitar acesso ao Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia ("SCM"), mantendo os seguintes canais de atendimento:

11.11.1. Central de Atendimento nº 1331. Pessoas com deficiências auditivas: Ligue 1332 de qualquer telefone adaptado.

11.11.2. Por meio do site www.anatel.gov.br.

11.11.3. Por meio de correspondência para o endereço: Assessoria de Relações com o Usuário - ARU (Endereço: SAUS, Quadra 06, Bloco F, 2o andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940).

11.11.4. Para dar completa aplicabilidade à cláusula 5.2.17, o CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA a requerer a restituição dos tributos indevidamente pagos sobre o(s) SERVIÇO(S) retratado(s) neste contrato, especialmente em relação aos tributos cujo ônus financeiro tiver sido a ele repassado.

11.12. O presente contrato não gera vínculo de natureza trabalhista e/ou previdenciária entre as partes, respondendo cada uma delas pelas obrigações relativas à mão de obra que utilizar para a execução deste Contrato.

11.13. O CONTRATANTE declara e aceita que as condições comerciais aqui previstas poderão, se descrito expressamente no termo de contratação, ter sido consideradas tendo em vista o conjunto do projeto elaborado para atendimento do CONTRATANTE ("Pacote"). Deste modo, se houver cancelamento ou *downgrade* de um ou mais serviços que compõem o "pacote" descrito no termo de contratação, fica estabelecido que a CONTRATADA poderá rever as condições comerciais/valores ofertados para cada um dos serviços isoladamente com objetivo de garantir o equilíbrio econômico do contrato, podendo inclusive faturar cada um dos serviços de acordo com preços e condições ofertadas para estes isoladamente conforme condições comerciais vigentes à época do cancelamento ou descritas no termo. Em não havendo o consenso em relação às novas condições apresentadas, o presente instrumento poderá ser rescindido observando-se as condições previstas na cláusula 8.2 supra.

11.14. As Partes acordam que a disponibilização de IPs ocorrerá conforme descrito abaixo:

11.14.1. Números IP's (fixo e válido): Para o Internet Link a quantidade de IP's é limitada em 4, sendo que 3 IP's são utilizados para configuração e 1 IP é disponibilizado ao cliente.



Modelo

11.14.2. Caso a disposição anterior não seja aplicável ou disposição de IPs seja divergente, será condicionado no termo de contratação a quantidade correta.

11.15. Os Anexos, a Proposta Comercial e/ou o Catálogo de Serviços são partes integrantes do Termo de Contratação, devendo ser considerados juntamente com este Contrato. Caso haja conflito entre as disposições do Termo de Contratação (incluindo seus anexos) e as do Contrato, prevalecerão as condições negociadas e expressamente formalizadas no Termo de Contratação.

11.16. Fica expressamente ajustado entre as Partes que este instrumento constitui uma minuta master, podendo ser complementado por meio da celebração, inclusão e registro, em cartório competente, de anexos, termos aditivos, condições comerciais específicas, propostas, ordens de serviço, descritivos técnicos e/ou demais documentos acessórios, os quais poderão ser incorporados a este instrumento a qualquer tempo. Tais documentos, desde que formalmente vinculados ao presente contrato, integrarão automaticamente este instrumento, passando a produzir efeitos jurídicos plenos, sem necessidade de alteração ou substituição da minuta master ora registrada.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO

12.1. As PARTES declaram e garantem que não admitem nem toleram condutas que possam caracterizar corrupção seja ela passiva ou ativa, seja por si e/ou por seus representantes, devendo envidar todos os esforços necessários, cuidado e diligência os quais deveria empregar nas atividades dos seus próprios negócios para que haja sempre o respeito às normas, políticas e legislações pertinentes. Ocorrendo fato dessa natureza, o presente contrato poderá ser rescindido imediatamente.

12.2. No desempenho das obrigações previstas no Contrato, as PARTES comprometem-se, por si, seus empregados, subcontratados e pessoas físicas ou jurídicas a eles relacionadas, a não pagar ou oferecer qualquer coisa de valor relevante, seja como compensação, presente ou contribuição ou valor em espécie, a qualquer pessoa ou organização, privada ou governamental, se tais pagamentos, contribuições e presentes forem ou puderem ser considerados ilegais ou duvidosos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GUARDA E DO TRATAMENTO DE DADOS E REGISTROS

13.1. O **CONTRATANTE** é e continuará sendo o titular e proprietário de seus dados bem como será o responsável por quaisquer dados de terceiros que inserir nas soluções tecnológicas **CONTRATADA**, a qualquer título (“Dados”).

13.2. A **CONTRATADA** se compromete a tratar como confidencial todos os Dados a que vier a ter acesso em razão do cumprimento das disposições deste Contrato.

13.3. A **CONTRATADA** tratará os Dados com o mesmo nível de segurança que trata seus dados e informações de caráter confidencial.

13.4. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”), sejam inseridos, tratados ou transmitidos no âmbito dos Serviços prestados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE**, o **CONTRATANTE** será o exclusivo responsável por coletar as autorizações necessárias perante o titular dos Dados Pessoais bem como pela legitimação de quaisquer processamentos, tratamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados pela **CONTRATADA** no âmbito do Contrato.

13.5. A **CONTRATADA** monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados, caso aplicável.

13.6. Os Dados coletados poderão estar armazenados em ambiente seguro e controlado da **CONTRATADA**, ou de terceiro por ela contratado.

13.7. A **CONTRATADA** não se obrigará a processar, tratar ou armazenar quaisquer Dados do **CONTRATANTE** se houver razões para crer que tal processamento, tratamento ou armazenamento possa imputar à **CONTRATADA** infração de qualquer lei aplicável ou que as soluções tecnológicas contratadas estejam sendo utilizadas, sob critério exclusivo da **CONTRATADA**, para quaisquer fins ilegais ilícitos ou contrários à moralidade.



Modelo

13.8. Caso a **CONTRATADA** a seu critério constate que as soluções tecnológicas contratadas estejam sendo utilizadas para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários a moralidade, a **CONTRATADA** comunicará ao **CONTRATANTE** para que cesse o uso das soluções tecnológicas contratadas para tal fim, sob pena de rescisão por descumprimento contratual.

13.9. A **CONTRATADA** prestará os serviços mediante esforço razoável em conformidade com controles de Segurança da Informação e com a legislação aplicável.

13.10. Caso a legislação aplicável exija modificações na execução do Contrato, as Partes deverão, se possível, renegociar as condições vigentes e, se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, este deverá ser resolvido sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

13.11. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável aos Dados tratados e/ou armazenados no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

13.12. A **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** serão responsáveis por monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais.

13.13. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável sejam tratadas no âmbito deste Contrato, as Partes obrigam-se a atuar de acordo com a legislação vigente sobre proteção de dados relativos à outra Parte e às determinações dos Órgãos Reguladores/Fiscalizadores sobre a matéria, em especial as disposições da Lei nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), bem como as demais leis e normas de proteção de dados pessoais.

13.14. As Partes envidarão seus melhores esforços para proteção da informação, principalmente dos dados pessoais, aplicando medidas de proteção administrativa e técnica necessárias e disponíveis à época, exigindo de seus fornecedores o mesmo nível aceitável de Segurança da Informação, com base em melhores práticas de mercado, a partir de cláusulas contratuais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ENDEREÇO PARA FINS DE CITAÇÃO/INTIMAÇÃO EM EVENTUAL LITÍGIO JUDICIAL E DO FORO

14.1 Para fins de eventual demanda judicial, as PARTES consideram que a citação de ambas poderá ser feita extensivamente sob a inteligência do § 1º do art. 269 do CPC/15, em endereços físicos ou eletrônicos descritos em campo específico no Anexo XIV e/ou neste instrumento, mediante o envio de uma parte a outra de comunicação expressa referente ao processo judicial, sendo que as partes declaram e concordam que o envio de e-mail para o endereço informado pelas partes convalidará a respectiva citação, conforme permitido pelo art. 190 do mesmo diploma legal.

14.1.1 As PARTES se comprometem em informar sobre qualquer alteração do endereço físico/eletrônico, sob pena de se considerar válida a citação positiva promovida perante o ato.

14.1.2 As PARTES estipulam o prazo de 10 (dez) dias corridos contatos do envio para que a citação via meio físico ou eletrônico sejam lidas. Após esse período, a citação será considerada ficta, ou seja, realizada nos termos da Legislação vigente. Os prazos processuais terão início no primeiro dia útil após o dia do registro da ciência.

14.1.3 As partes declaram que tem conhecimento e aceitam que foram oferecidos para o **CONTRATANTE** canais de atendimento conforme determinação da Anatel e que o endereço indicado no Anexo XIV, no campo de "e-mail para fins judiciais" se destina exclusivamente para o recebimento de citações, intimações atos judiciais ou atividades dele decorrentes. Toda e qualquer mensagem não relacionada a processos judiciais não será recebida e/ou analisada sendo considerada como não recebida.

14.1.4 Independentemente do foro, **os únicos** endereços físico e eletrônico para onde podem ser enviadas as correspondências a que se refere esta cláusula, sob pena de nulidade e/ou não recebimento são:

ENDEREÇOS FÍSICOS DA ALGAR:



1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408261 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



Modelo

ALGAR TELECOM S/A: Rua Jose Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais

VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.: Av. Professor Vicente Rao, nº 1262 - São Paulo/SP

ENDEREÇO ELETRÔNICO – E-MAIL: citacao@algar.com.br

14.2. As PARTES elegem o foro da comarca de Uberlândia/MG, para dirimir quaisquer questões decorrentes deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Assinatura **CONTRATANTE:** _____

Nome:

Cargo:

Assinatura **CONTRATADA:** _____

Nome: Nome:

Cargo: Cargo:

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____



Modelo

ANEXO I -

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - *Service Level Agreement* - SLA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Acordo tem por objetivo o comprometimento mútuo em relação às obrigações definidas neste Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO, exclusivamente para prestação dos serviços de comunicação multimídia da ALGAR.

1.2. A ALGAR alocará recursos e sistemas de suporte de forma a garantir ao CONTRATANTE as melhores condições de acesso e transporte das informações e de utilização dos recursos pertinentes aos serviços oferecidos, respeitando-se o escopo definido para estes.

1.3. Constituem ainda objetivo deste Acordo:

1.3.1. Pesquisa e entendimento das necessidades do CONTRATANTE;

1.3.2. Garantia de que os objetivos do CONTRATANTE estão alinhados com os objetivos da ALGAR;

1.3.3. Estabelecimento claro de metas e objetivos a serem atingidos; e,

1.3.4. Definição clara de responsabilidades.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. As descrições e especificações dos serviços contratados são as constantes do Contrato, PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO os quais fazem parte integrante e indissociável do presente instrumento.

3. DEFINIÇÃO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

3.1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela ALGAR, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da ALGAR, mas sim indicador de excelência técnica.

4. NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS

4.1. A ALGAR, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement* - acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto do SERVIÇO, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para circuitos redundantes e sem redundância, em cada mês civil.

4.2. O percentual de indisponibilidade deverá ser calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade} = (\text{TR}/43200) * 100,$$

onde TR = Σ "Tempo de Reparo por Interrupção" ocorridos no mês, em minutos.



Modelo

4.3. Deverá ser considerado como indisponível, somente o tempo de interrupções não previstas, reservando para posterior negociação os períodos de manutenção preventiva ou corretiva a serem planejados com antecedência de, no mínimo, uma semana.

5. TIPOS DE OCORRÊNCIA

5.1. Para efeito de contagem das métricas de disponibilidade e tempo de reparo dos serviços, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência:

5.1.1 Interrupção: quando o CONTRATANTE se encontra impossibilitado do uso dos recursos em função de indisponibilidade causada por culpa comprovadamente atribuível exclusivamente à ALGAR.

6. TEMPO DE ATENDIMENTO E RESPOSTA

6.1. Para efeito de contagem da métrica de tempo de atendimento, deverão ser considerados os seguintes tipos de ocorrência, os quais não são considerados no cálculo das métricas de disponibilidade e tempo de reparo do serviço:

6.1.1. Requisição: quando o CONTRATANTE solicita algum serviço adicional ou novo serviço.

6.1.2. Ajuda: quando o CONTRATANTE solicita ajuda para utilização e/ou operação dos recursos relacionados aos serviços providos pela ALGAR.

6.2. O tempo de atendimento é o tempo corrente desde a abertura de chamado pelo CONTRATANTE até o seu completo atendimento, seja quando da ativação do novo serviço, para os eventos do tipo "Requisição", ou quando do provimento da informação solicitada, para os eventos do tipo "Ajuda".

6.3. O tempo de atendimento não deverá ser superior a 72 (setenta e duas) horas, salvo nos casos em que o atendimento à solicitação gerar interrupção do serviço. Nestes casos, o tempo de atendimento deve atender o planejamento de implementação deste novo serviço, a ser acordado entre as partes.

6.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados do CONTRATANTE junto à ALGAR, excetuadas os casos previstos no item 6.1 acima, deverá a ALGAR avaliar ou diagnosticar a ocorrência e contatar o CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informando, se for o caso, o prazo para reparo/solução da falha ou problema apresentado.

7. TEMPO DE REPARO

7.1. O Tempo de Reparo é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CONTRATANTE ou ocorrência de evento dos tipos Interrupção, até a completa resolução do problema ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.

7.2. O tempo de Reparo será computado por meio do sistema "CRM" da ALGAR, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

7.3. Para os serviços que compõem a solução disponibilizada ao CONTRATANTE, objetivo da ALGAR é reparar os serviços no tempo máximo de até 04 (quatro) horas por interrupção.

8. PENALIDADES EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE SLA

8.1. As Partes estabelecem, desde já, que as penalidades aplicadas por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao CONTRATANTE na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem à penalidade, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

8.1.1 No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à ALGAR, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

$$D = I \times P$$

Onde: D = desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis.

I = fator de indisponibilidade

P = preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

8.1.2 Os preços mensais dos serviços são os constantes dos contratos firmados pelas partes.



Modelo

8.1.3 Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global ALGAR.

8.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item 8.1. acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

8.3. A ALGAR estabelece no item 8.1, os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso os níveis de serviço não sejam atingidos pela ALGAR, o CONTRATANTE fará jus exclusivamente aos descontos previstos no item 8.1, que terão natureza de indenização compensatória e indenizatória pré-fixada.

8.4. Fica estabelecido, ainda, que todas as penalidades ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório e indenizatório, nada mais tendo o CONTRATANTE a reclamar, razão pela qual a ALGAR estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

8.5. A ALGAR não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela ALGAR;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do CONTRATANTE;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos do CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pelo CONTRATANTE;

(iv) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo CONTRATANTE junto a terceiros;

(v) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;

(vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

9. PROCESSO DE REVISÃO

9.1. Sempre que houver alteração na solução ALGAR para os serviços, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta /solução, o contrato de SLA deverá ser revisado, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.



Modelo

ANEXO III - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO INTERNET LINK

1. DESCRIÇÃO

O Internet Link é um serviço dedicado em alta velocidade para acesso à Internet, com característica de velocidade simétrica.

Este serviço é atendido por circuitos com características simétricas, utilizando fibra-óptica, modems HDSL ou até mesmo rádios digitais.

A simetria se refere ao sentido da comunicação *downstream* (central para o usuário) e *upstream* (usuário para central) onde as velocidades *up* e *down* são iguais.

A conexão é permanente "Always-on" sem a necessidade de discar e aguardar e a informação é roteada de uma forma rápida e direta, com os mesmos atrasos (delay) possíveis.

O serviço Internet Link contém os seguintes componentes:

- **ACESSO:** É o circuito que interliga o endereço do cliente à rede da ALGAR, e as configurações nesta rede, que permitem posteriormente a conexão do cliente ao backbone Internet;

- **Porta:** consiste na interligação do cliente ao backbone Internet. A velocidade da porta define a banda dedicada para tráfego IP.

Características de funcionamento: 2 Mbps, 5 Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, 70 Mbps, 100 Mbps, 120 Mbps, 150 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.25 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps, 15 Gbps, 16 Gbps, 20 Gbps, 25 Gbps, 30 Gbps, 35 Gbps, 40 Gbps, 45 Gbps, 50 Gbps, 55 Gbps, 60 Gbps, 65 Gbps, 70 Gbps, 75 Gbps, 80 Gbps, 85 Gbps, 90 Gbps, 95 Gbps, 100 Gbps.

Localização do Equipamento: equipamento de propriedade da Companhia, cedido a título de locação para ser instalado no ambiente do cliente, com a finalidade de interligar a rede interna do cliente, com a rede externa de telecomunicações.

Relatórios de tráfego de Rede: A ALGAR pode fornecer acessos para que o cliente possa verificar suas condições de tráfego e dimensionar suas necessidades de velocidade.

Números IP's (fixo e válido): Para o Internet Link a quantidade de IP's é limitada em 4, sendo que 3 IP's são utilizados para configuração e 1 IP é disponibilizado ao cliente.

Domínios: É de inteira responsabilidade do cliente, os registros de domínios bem como sua manutenção, junto ao Registro.br.



Modelo

ANEXO IV - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO INTERNET LINK ON DEMAND

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço Internet Link *On Demand* oferece conectividade à Internet sob demanda para empresas de médio e grande porte. O Serviço utiliza exclusivamente a infraestrutura Gigabit Ethernet ALGAR para implantação dos circuitos de acesso. A opção pela utilização da tecnologia SDH / PDH para essa função não está disponível.

1.1. Definições de Termos

Para fins dos processos de tarifação deste Serviço, consideram-se os prefixos Kilo (K), Mega (M) e Giga (G) equivalente aos números:

- Kilo = $2^{10} = 1024$
- Mega = $2^{20} = \text{Kilo} * 1024 = 1.048.576$
- Giga = $2^{30} = \text{Mega} * 1024 = 1.073.741.824$

1.2. Composição do Produto

O Produto Internet Link On Demand constitui-se de duas funções que agem em conjunto e de maneira complementar para viabilizar o Serviço como descrito.

A função de conectividade à rede pública mundial da Internet constitui-se na aplicação de regras de procedimento, gerenciamento, "expertise", monitoração de tráfego e operação de equipamentos voltados exclusivamente a interoperação de ambientes IP (Internet Protocol) que caracterizam um Serviço de valor adicionado independente dos demais Serviços prestados pela ALGAR e que podem ser inclusive contratados de terceiros.

A função de transporte consiste na disponibilização de recursos físicos – infraestrutura de rede e de equipamentos voltados exclusivamente ao transporte de dados entre a localidade do Cliente e o ponto de interconexão de redes da ALGAR – que configuram um Serviço de telecomunicações.

1.3. PRECIFICAÇÃO

A precificação do Serviço Internet Link *On Demand* adota um modelo sob demanda, onde a tarifa mensal apresenta dois componentes. O primeiro é um custo mensal mínimo, fixo e pré-definido, o segundo é uma tarifa eventual, proporcional ao nível de utilização da rede e que é somada ao valor fixo. Para fins de tarifação e de cômputo de uso do Serviço, franquias são estabelecidas como patamares de referência contra os quais níveis de utilização são comparados. Se o nível de utilização for menor ou igual à franquia, o custo do Serviço fica estabelecido como sendo o valor contratado referente à franquia (componente fixa do Serviço). Caso o nível de utilização seja maior que a franquia, uma tarifa proporcional a essa utilização excedente será adicionada ao valor referente à franquia. O Serviço Internet Link *On Demand* apresenta duas modalidades de mensuração de nível de utilização: por tráfego cursado e por velocidade.

1.3.1 Precificação Sob Demanda por Tráfego Cursado

Nessa modalidade, a franquia é quantificada em Gigabytes e é referente a uma quantidade mínima de bytes que podem trafegar pelo Serviço dentro de um período de mensuração igual há um mês. O nível de utilização da rede, ou o tráfego efetivo é obtido através da contabilização dos tráfegos entrante e saínte que passaram pela interface de acesso do Serviço durante o período de mensuração. Essa modalidade aplica-se exclusivamente a circuitos implantados com acesso Gigabit Ethernet da ALGAR, não estando disponível para acessos implantados através de recursos de outras operadoras.

O valor total a ser pago pela Cliente na modalidade Sob Demanda por tráfego cursado será:

Mensalidade do Serviço = Componente Fixa + Componente Variável (se houver)

a) Componente Fixa



Modelo

É o preço a ser pago em qualquer circunstância, referente à franquia, quantificada em Gigabytes. Esse parâmetro considera ambos os tráfegos – de entrada e de saída – e será utilizado como patamar para cálculo do tráfego excedente cursado no circuito, durante o período de um mês.
Componente Fixa = Preço Relativo à Franquia

b) Componente Variável

A componente variável é referente ao tráfego que excede o patamar definido pela franquia. O valor a ser pago será computado da seguinte maneira:
Tráfego Excedente = (Tráfego Total) – Franquia [arredondado para múltiplos de 10Mbytes]

O tráfego total é calculado somando-se os tráfegos de entrada e saída cursados na interface de acesso do Serviço durante o período de mensuração (1 mês). O resultado da equação acima é arredondado para múltiplos de 10Mbytes, de acordo com as seguintes regras:

- Frações de tráfego maiores ou iguais a 5Mbytes serão arredondados para o maior inteiro;
 - Frações de tráfego menores ou iguais a 5Mbytes serão arredondados para o menor inteiro;
- O preço correspondente ao tráfego excedente existirá caso esse tráfego seja maior que zero e será definida em função do valor do múltiplo de 10Mbytes adicional, conforme apresentado na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO. Ou seja:
Componente Variável = Custo Adicional
Custo Adicional = (Tráfego Excedente) * Custo do Múltiplo de 10Mbytes adicional, se (Tráfego excedente) > 0
Finalmente:
Mensalidade do Serviço IP On Demand = Componente Fixa + Componente Variável
Mensalidade do Serviço IP On Demand = Preço Relativo à Franquia + Custo Adicional (se houver).

1.3.2 Precificação Sob Demanda por Velocidade

Nessa modalidade, a franquia é quantificada em Kbps (kilobits por segundo) e é referente a uma banda mínima disponível no circuito. O nível de utilização, ou tráfego efetivo, é mensurado em um ponto de referência da rede (Ponta A) através do processo chamado “noventa e cinco percentile” e arredondado para um valor inteiro em Kbits por segundo. A definição do processo encontra-se disponível no site da ALGAR. Essa modalidade se aplica apenas para acessos implantados com a infraestrutura Gigabit Ethernet da ALGAR não estando disponível para acessos implantados com redes de outras operadoras.

O valor total a ser pago mensalmente pela Cliente será obtido por:
Mensalidade do Serviço = Componente Fixa + Componente Variável

a) Componente Fixa

É o preço a ser pago em qualquer circunstância, referente à franquia quantificada em Megabits/s. Esse parâmetro considera ambos os tráfegos – de entrada e de saída – e será utilizado como patamar para cálculo do tráfego excedente realizando no circuito, durante o período de um mês.
Componente Fixa = Preço Relativo à Franquia

b) Componente Variável

A componente de custo variável é proporcional ao tráfego que ultrapassar o patamar estabelecido como franquia, medido na ponta A da rede.

O tráfego excedente será computado como:

Tráfego Efetivo = Arredondado {valor 95percentile} [em Kbps]

Tráfego Excedente = (Tráfego Efetivo) – Franquia

O preço devido ao Tráfego Excedente será calculada caso esse tráfego seja maior que zero. Nesse caso, multiplica-se o valor obtido acima com o custo do Kbits adicional conforme definido na PROPOSTA COMERCIAL e/ou TERMO DE CONTRATAÇÃO.



Modelo

Assim:

Componente Variável = (Tráfego Excedente) * Custo (Kbits adicional) se (Tráfego Excedente) > 0

Finalmente:

Mensalidade do Serviço Internet Link *On Demand* = Componente Fixa + Componente Variável

Mensalidade do Serviço Internet Link *On Demand* = Preço da Franquia + Preço Devido ao Tráfego Excedente (se houver).

O método "95percentile" é um método para quantificar o nível de tráfego efetivo cursado em circuitos. O método elimina uma determinada quantidade de "picos" que ocorrem em circuitos, principalmente aqueles utilizados para tráfego não constante. Com isso, obtém-se uma medida mais equânime do tráfego efetivo, sem prejuízo ao Cliente. Ele se baseia em uma plataforma de mensuração que adquire amostras do tráfego real do circuito a intervalos constantes durante um período pré-determinado, chamado de "período de mensuração". No caso da ALGAR amostras são adquiridas a cada cinco minutos durante um mês. Os seguintes passos descrevem o algoritmo do método:

- a) Armazenam-se, durante o período de mensuração (1 mês), duas séries de amostras de velocidade (em bits por segundo) do circuito. Essas séries são referentes aos tráfegos entrante e saínte, respectivamente. As amostras são colecionadas a cada 5 minutos, perfazendo um total de 8.640 amostras por um mês para cada série.
- b) Ordenam-se essas duas séries em ordem decrescente
- c) Tomam-se os valores das amostras de número 432 de ambas as séries. Tomar como referência essas amostras equivalem a desprezar 5% das maiores amostras do tráfego que ocorreu ao longo do mês, ou seja, à eliminação dos 5% maiores picos de tráfego ocorridos.
- d) Toma-se o maior valor entre as duas amostras. Esse valor é o chamado "valor 95 percentile", proporcional ao tráfego efetivo cursado durante o período de mensuração considerado.
Resumindo:
$$\text{Valor 95percentile} = \text{Maior Valor } \{ \text{Amostra_saínte}[432], \text{Amostra_entrante}[432] \}$$
- e) Ajustes devem ser considerados para o caso de meses 31, 28 e 29 dias, levando-se em conta que deve ser desprezado 5% do número de amostras de cada série ordenada para computar-se o valor "95percentile".
- f) Arredonda-se o valor assim obtido para Megabits por segundo.
Finalmente, o tráfego efetivo de um circuito é:
$$\text{Tráfego Efetivo} = \text{Arredondado } \{ \text{Valor 95percentile} \} \text{ [em Mbps ou Kbps]}$$

1.4 Características Técnicas Resumidas

O Serviço Internet Link *On Demand* apresenta as seguintes características técnicas resumidas: acesso irrestrito a toda a Internet pública ("full transit"); interface Ethernet; acesso simétrico, protocolo de enlace 802.3, quatro (4) endereços IP válidos), fornecimento de Serviço DNS primário e secundário e disponibilização de relatório de desempenho do Serviço via Web.

O Serviço não fornece nenhuma função de segurança nativa, seja ela implementada através de "firewall" ou configurações específicas em roteadores.

Os equipamentos necessários para prestação dos serviços serão disponibilizados ao cliente por meio de locação.



Modelo

ANEXO V - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO LP VOZ

1. ESPECIFICAÇÕES

O produto LP Voz consiste no fornecimento de uma interligação dedicada que permite a comunicação de voz entre dois endereços definidos pelo cliente podendo ser local ou interurbano. O Serviço LP Voz apresenta os seguintes benefícios:

- Ambiente seguro devido ao confinamento do tráfego de voz ao link contratado;
- Ligação permanente e direta entre dois pontos, com alta disponibilidade;
- Baixo retardo de transmissão de voz;
- Redução de custo devido à tarifa única mensal independente do uso.

As obras de infraestrutura telefônica e de energia (tubulações, dutos, sistema de aterramento e energia) que se fizerem necessárias à instalação do sistema, são de responsabilidade do Cliente.



Modelo

ANEXO VI - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO VPN MPLS

1. Conceito

A VPN MPLS é uma tecnologia de rede IP que se baseia na multiplexação estatística (comutação de pacote), onde os diferentes circuitos de comunicação compartilham os recursos físicos e a capacidade de transmissão da rede, ocupando-os dinamicamente em função da demanda e da garantia mínima.

Por meio da utilização da tecnologia MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) como padrão de construção de VPN's, oferece confiabilidade e segurança na construção de redes corporativas, permitindo integração e conectividade total entre todos os pontos da rede (topologia full-mesh) ou *hub-and-spoke* utilizando um ponto de concentração, permitindo grande flexibilidade e dinamismo na comunicação entre os sites.

2. Benefícios para o cliente

O produto oferece redução do custo durante a implementação de uma rede corporativa, obtendo ganhos de escala através da utilização simultânea de várias aplicações convergentes (voz, vídeo e dados) através de uma única conexão com a rede principal.

É possível combinar 6 classes de serviço (COS) de forma dinâmica priorizar a aplicação específica, permitindo gerenciar a largura de banda por classe para melhor atender as necessidades de negócio.

3. Distância

Opções de distância entre a ponta A e B do circuito contratado.

- a) Nacional Local
- b) Nacional Longa Distância
- c) Internacional
- d) Nacional Local e Internacional
- e) Nacional Longa Distância e Internacional

4. Parâmetros de Performance

Os parâmetros de performance que afetam a qualidade do serviço E-LINE observada pelo cliente são:

- a) Disponibilidade: 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para circuitos redundantes e sem redundância;
- b) Atraso de Quadros (delay); Tabela a ser definida entre cidades
- c) Variação de atraso de Quadros (jitter): < 10ms
- d) Perda de Quadros: < 0.1%

5. Filas

Poderão ser configuradas até 6 filas de serviço, onde a distribuição da velocidade em %, protocolo e aplicação ficarão a critério do cliente

6. Terminologia VPN MPLS

- a) **TAXA DE ACESSO:** A taxa de acesso é a máxima velocidade na qual os dados podem ser passados para a rede, e está definida pela velocidade da linha do circuito entre o usuário e rede. Em uma rede VPN MPLS esta taxa representa a velocidade com que os dados são enviados para a rede.



Modelo

- b) **ACESSO:** É o circuito que interliga cada um dos pontos definidos pelo cliente, à rede VPN MPLS da ALGAR. O acesso poderá ser feito através de cabo metálico, cabo óptico ou link de rádio;
- c) **PORTA:** Consiste na interligação do acesso físico (circuito) à Rede VPN MPLS;
- d) **CPE (Customer Premises Equipment):** são os equipamentos necessários à instalação do acesso VPN MPLS. Estes equipamentos compreendem o modem/switch e o roteador, ou o equipamento que tem a função de roteador embutida. O modem e a switch, equipamentos responsáveis pela terminação do circuito de dados, será fornecido pela ALGAR em formato de locação.
- e) O acesso e porta à Rede VPN MPLS de um determinado ponto do cliente, devem ter a mesma velocidade, isto é, se o acesso é de 2Mbps, a porta deverá ser de 2Mbps.
- f) As velocidades disponíveis são: 2 Mbps, 5 Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, 70 Mbps, 100 Mbps, 120 Mbps, 150 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.25 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps, 15 Gbps, 16 Gbps, 20 Gbps, 25 Gbps, 30 Gbps, 35 Gbps, 40 Gbps, 45 Gbps, 50 Gbps, 55 Gbps, 60 Gbps, 65 Gbps, 70 Gbps, 75 Gbps, 80 Gbps, 85 Gbps, 90 Gbps, 95 Gbps, 100 Gbps.
- g) Os equipamentos necessários para prestação dos serviços serão disponibilizados ao cliente por meio de locação.
- h) **Locação do Equipamento:** equipamento de propriedade da ALGAR, cedido a título de locação para ser instalado no ambiente do cliente, com a finalidade de interligar a rede interna do cliente, com a rede externa de telecomunicações.

7. Requisitos de Infraestrutura do Contratante

O CONTRATANTE deverá providenciar ambiente compatível com o funcionamento dos seus equipamentos eletrônicos que suportam os serviços contratados da ALGAR. Os requisitos são os seguintes:

- a) **ESPAÇO FÍSICO** – deverá ser disponibilizado pelo CONTRATANTE espaço físico em mesa ou rack adequado para instalação do(s) equipamento(s) Gateway que suportarão os serviços contratados das ALGARS.
- b) **ATERRAMENTO** – A tomada elétrica disponibilizada pelo CONTRATANTE deverá prover a conexão com sistema de aterramento, para perfeito funcionamento dos circuitos elétricos de proteção do(s) equipamento(s) Gateway.
- c) **ENERGIA ELÉTRICA** – Deverá ser instalado pelo CONTRATANTE equipamento tipo *nobreak* para garantir o fornecimento de energia elétrica para casos de falta da alimentação elétrica da concessionária de energia. Tal equipamento será dimensionado em função da carga elétrica total que o CONTRATANTE desejar, devendo ser reservado potência suficiente e adequada para o(s) equipamento(s) Gateway. O mau funcionamento ou a falha da energia elétrica no ambiente do CONTRATANTE implicará em possível indisponibilidade do serviço, uma vez que a alimentação elétrica adequada é condição imprescindível para o bom funcionamento do equipamento Gateway.
- d) **CLIMATIZAÇÃO DO SITE** – O CONTRATANTE deverá prover o ambiente físico onde estará instalado o equipamento Gateway, de sistema de ar condicionado, mantendo a temperatura ambiente não superior a 26°C
- e) **SEGURANÇA FÍSICA** – Fica o CONTRATANTE responsável pela segurança física do(s) equipamento(s) que suportam os serviços contratados junto à ALGAR.



Modelo

ANEXO VII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO MONITORAMENTO INTELIGENTE DE REDE ADICIONAL

O serviço adicional de Monitoramento Inteligente de Rede consiste no licenciamento de software de monitoramento de rede, realizada de forma remota, que tem por objetivo modernizar e aprimorar a gestão dos serviços de rede dedicados, alinhando-os às demandas atuais de disponibilidade e performance.

A solução realiza o monitoramento contínuo e a gestão centralizada de ambientes como Internet Link, VPN, Lan to Lan e IP Trânsito, assegurando o funcionamento estável dos serviços, a eficiência operacional e a prevenção de falhas ou interrupções que possam impactar o negócio.

1. FUNCIONALIDADES GERAIS

O cliente conta com um painel integrado no portal Algar, onde é possível visualizar em tempo real o status de alarmes, chamados e ordens de serviço associados à sua operação. Essa transparência melhora o acompanhamento e o controle sobre as ações em andamento.

Por meio do portal, o cliente pode executar testes e verificações básicas de conectividade. Essa autonomia acelera diagnósticos iniciais e contribui para uma resolução mais eficiente de incidentes.

2. PLANO SMART

O Monitoramento Inteligente de Rede Smart é a versão ideal para clientes que buscam visibilidade operacional e monitoramento. A seguir, estão os principais entregáveis desse plano:

- o **Visão consolidada de alarmes e ordens de serviço no portal:** Os clientes têm acesso a uma interface única e intuitiva que consolida todas as informações de alarmes, chamados e ordens de serviço. Essa visualização centralizada permite acompanhamento em tempo real das ocorrências e das ações em andamento pela equipe técnica da Algar.
- o **Troubleshooting automatizado via portal:** O cliente pode executar testes automatizados diretamente no portal, como verificação de conectividade, perda de pacotes e latência. Esses recursos possibilitam diagnósticos rápidos, reduzindo o tempo de detecção da causa raiz de eventuais indisponibilidades.
- o **Análise de tráfego: identificação de banda contratada x banda utilizada:** O Monitoramento Inteligente de Rede Smart disponibiliza indicadores que comparam a capacidade contratada com o uso real de banda, oferecendo uma visão clara sobre o consumo de recursos de rede. Essa análise auxilia na identificação de gargalos e no planejamento de upgrades de capacidade ou otimização de tráfego.

Disponibilidade do plano Smart

O Monitoramento Inteligente de Rede Smart está disponível para os produtos Internet Link, VPN MPLS, Lan to Lan e IP Trânsito, integrando o monitoramento e as funcionalidades proativas a essas modalidades de serviço. Para os produtos Internet Link e VPN MPLS, é importante que o link acompanhe um equipamento dedicado e de gestão da Algar. Já para monitoramento dos produtos Lan to Lan e IP Trânsito, é importante que os produtos acompanhem um equipamento de acesso dedicado para o cliente e de gestão Algar, permitindo a coleta das devidas métricas. A ativação só poderá ser concluída, mediante avaliação técnica.



Modelo

3. PLANO PRO

O Monitoramento Inteligente de Rede Pro é a opção mais completa da linha de monitoramento da Algar Telecom, oferecendo todos os recursos do plano Smart e funcionalidades adicionais voltadas a clientes que necessitam de monitoramento contínuo, desempenho aprimorado e total visibilidade dos recursos de rede. Abaixo segue o detalhamento das atividades que compõem o pacote:

- o **Monitoramento de performance de recursos:** Além do acompanhamento de alarmes e disponibilidade, o Monitoramento Inteligente de Rede Pro monitora indicadores de desempenho como utilização de CPU, memória e interfaces de rede em dispositivos monitorados. Essa visibilidade detalhada permite identificar degradações de performance antes que impactem a experiência do usuário ou o funcionamento dos serviços.
- o **Gráfico de latência:** O portal do cliente disponibiliza gráficos com histórico detalhado de latência, permitindo o acompanhamento de variações de tempo de resposta entre os pontos de rede monitorados. Essa funcionalidade auxilia na detecção de gargalos e instabilidades de rota que podem afetar aplicações sensíveis a atraso. Caso o cliente necessite de medições mais precisas, é possível optar pelo uso de roteadores Cisco com tecnologia IPSLA, que fornece dados mais exatos sobre o desempenho de rede. Caso o ambiente não utilize equipamentos Cisco, o monitoramento de latência será realizado via protocolo ICMP (Ping) a partir da central de monitoramento da Algar, localizada em Uberlândia, Minas Gerais.

Disponibilidade do plano Pro: O plano Pro está disponível exclusivamente para os produtos Internet Link e VPN MPLS, onde o mesmo deve acompanhar um equipamento dedicado CISCO e de gestão da Algar, garantindo o máximo nível de monitoramento e suporte para conexões críticas com alta demanda de disponibilidade e estabilidade. A ativação só poderá ser concluída, mediante avaliação técnica.



Modelo

ANEXO VIII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA – SERVIÇO ADICIONAL

Os serviços de Segurança consistem em monitorar e tratar incidentes de Segurança em regime 24x7(vinte e quatro horas e sete dias por semana, incluindo feriados); por meio de um Centro de Operações de Segurança.

Trata-se de um serviço técnico em telecomunicações e TI, realizada de forma remota ou presencial, que tem por objetivo: manter o sigilo e a autenticidade das informações de interesse do usuário; protegê-lo contra extravio de informações sigilosas; defender as informações que trafegam pela rede de telecomunicações de sofisticadas técnicas de ataque de hackers.

Para isto contamos com dois serviços distintos: Anti DDoS e Gerenciamento de Segurança.

Serviço Anti DDoS:

O serviço Anti DDoS é um serviço técnico em telecomunicações que consiste em monitoramento, detecção e tratamento dos seguintes ataques:

- Ataques de negação de serviço DoS e DDoS;
- Inundações de pacotes com SYN (SYN Flood) e UDP (UDP Flood);
- Ataque de volume a Servidores WEB, sistemas operacionais, sistemas de bancos de dados e Web Services;

A solução ainda retém os logs de alerta de alto impacto pelo período de 30 (trinta) dias, limitado a capacidade técnica da solução.

As regras iniciais serão definidas a partir de uma análise do perfil do cliente e das melhores práticas, sendo os ataques de alto impacto analisados prioritariamente;

Qualquer alteração em configuração da rede do cliente deverá esta ser informada ao Centro de Operações de Segurança da ALGAR, sob pena de ocorrerem ataques não identificados ou falsos alarmes, sem que estes causem dolo ou pena à ALGAR;

Demais informações e tratativas que porventura forem necessárias para o bom desempenho do Serviço encontram-se registradas na Política de Privacidade de Uso disponível no portal www.algar.com.br;

O serviço é oferecido em duas modalidades, a saber:

DDoS Automático

- Os incidentes de segurança deverão ser tratados pela equipe do Centro de Operações sem que haja necessidade de formalização com o cliente;
- As Alterações de configuração ou perfil do cliente no Anti DDoS Automático poderão ser feitas em acordo com as melhores práticas de segurança;
- O cliente terá acesso aos eventos de ataque por meio do Portal www.algar.com.br;

DDoS Manual

- Os incidentes de segurança deverão ser tratados pela equipe do Centro de Operações e informados à equipe técnica do cliente por meio de contato previamente formalizado;
- As alterações de configuração ou perfil do cliente que contratou o Anti DDoS Manual deverão ser submetidas à avaliação de equipe técnica do cliente e aprovadas por este, sendo o contato por meio telefônico e/ou e-mail.



Modelo

- O cliente terá acesso aos eventos de ataque por meio de contato telefônico com o Centro de Operações de Segurança da ALGAR ou por meio do Portal www.algar.com.br;

2.1. GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA

O Gerenciamento de Segurança consiste em monitoramento do equipamento de segurança, UTM, de propriedade do cliente ou da ALGAR.

O serviço gerenciado é prestado remotamente em estrutura denominada SOC (*Security Operation Center*), composta por especialistas em redes de comunicação de voz e dados e em segurança da informação.

No SOC o equipamento é monitorado e os alarmes gerados pela ferramenta de gerenciamento são direcionados à equipe da ALGAR, que os analisa e gera uma resposta ao cliente, em um SLA de 4 horas úteis.

Ainda, mensalmente, é disponibilizado relatório de uso do equipamento conforme cada funcionalidade contratada.

As funcionalidades estão agrupadas em 3 grupos, a saber:

Funcionalidade 1: Gerência e Controle de Uso Interna (Firewall + VPN)

- Firewall à permite a elaboração de políticas de controle de acesso a redes/serviços de rede (e-mail, ssh, http etc.);
- Balanceamento de Tráfego à utilizado para elaboração de políticas de roteamento, considerando roteamento estático, RIP ou BGP. Como exemplo de sua aplicação, podemos utilizar os protocolos de roteamento para controle de redundância entre filiais/saída para internet, alternando a saída de tráfego entre os links conforme disponibilidade destes.
- VPN Cliente à tecnologia utilizada para que o usuário final possa acessar o ambiente corporativo (interno do cliente) através de ambiente/rede externo (smartphone, computador ou outro dispositivo com acesso à internet).

Funcionalidade 2: Políticas de Segurança (App Control + Web Filtering + Anti Spam + Anti vírus)

Além dos serviços contidos na Funcionalidade 1, o cliente terá:

- App Control à Realização de controle de aplicações a partir de lista (black/white lista) gerada de acordo com perfis/grupos de usuários previamente cadastrados (manualmente, por exemplo). Além disso, é gerada visibilidade de acesso às aplicações, largura de banda consumida, além do detalhamento de utilização de acordo com perfil de usuário/dispositivos cadastrados;
- Web Filtering à Realização de controle de acesso ao ambiente web, a partir da lista de black/white lista gerada de acordo com os perfis/grupos de usuários previamente cadastrados (manualmente, por exemplo). Além disso, é gerada visibilidade de acesso aos sites web, detalhamento de utilização de acordo com perfil de usuário/dispositivos cadastrados;
- Antivírus à Triagem do tráfego entrante nas redes do cliente, utilizando base de dados do Fabricante do equipamento para avaliação de possíveis malwares, spywares e demais ameaças geradas por hackers;
- AntiSpam à Triagem do tráfego de e-mail entrante na rede, utilizando base de dados do Fabricante do equipamento, bloqueando entrada de e-mails detectadas como spam ou que contenham ameaças.



Modelo

Funcionalidade 3: Controle de Invasão

Além dos serviços contidos nas Funcionalidades 1 e 2, o cliente terá:

- IPS (Intrusion Prevention System) à Tecnologia de segurança/prevenção de ameaças que examina os fluxos de tráfego de rede para detectar e prevenir exploits de vulnerabilidade. Os exploits de vulnerabilidade geralmente vêm na forma de entradas maliciosas em um aplicativo ou serviço alvo que os invasores usam para interromper e obter o controle sobre um aplicativo ou máquina.

A detecção baseada em assinatura se baseia em um dicionário de padrões (ou assinaturas) exclusivamente identificáveis no código de cada *exploit*. Quando um *exploit* é descoberto, sua assinatura é gravada e armazenada em um dicionário de assinatura que está sempre aumentando.

A detecção de anomalias estatísticas toma amostras aleatórias do tráfego de rede e as compara com um patamar de desempenho pré-calculado. Quando a amostra da atividade do tráfego de rede está fora dos parâmetros de um patamar de desempenho, o IPS realiza uma ação para resolver a situação.

Preço

Para definir o equipamento e os valores a serem cobrados mensalmente; as funcionalidades são combinadas de acordo com a banda do cliente e número de funcionários, desta combinação resulta-se no perfil e pacote mais aplicado ao cliente.

Cada um dos pacotes oferecidos, possuem licença que será renovada conforme cada período de contrato estabelecido. O cliente pagará pela Locação do Equipamento e Mensalidade do Serviço de Gestão.

Caso o cliente possua o equipamento e contrate a gerência do serviço para este, deverá escolher a funcionalidade mais adequada e pagará apenas pelo Serviço de Gestão. As licenças serão aplicadas por este time, mas deverão ser adquiridas pelo cliente.

O **CONTRATANTE** obriga-se a manutenção, conservação e reparação dos equipamentos, fornecidos em comodato, necessários à prestação dos serviços de Gerenciamento de Segurança e que estiverem em sua posse, sendo de sua inteira responsabilidade zelar pelo seu bom funcionamento.

Quando o CONTRATANTE utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente da ALGAR, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

Para que a gestão se torne efetiva, a ALGAR deverá ser a única administradora do equipamento e qualquer adequação deve ser solicitada.

Demais informações e tratativas que porventura forem necessárias para o bom desempenho do Serviço encontram-se registradas na Política de Privacidade de Uso disponíveis no portal www.algar.com.br;

Relatórios Disponíveis para cada Funcionalidade:

Funcionalidade 1: Gerência e Controle de Uso Interna

Consumo de Banda

- ✓ Top 10 Usuários/origens por consumo de banda e sessões;



Modelo

- ✓ Top 10 Destinos mais consumiram Banda;

Funcionalidade 2: Políticas de Segurança (além das informações contidas na Funcionalidade 1)

Consumo de Banda

- ✓ Top 10 Sites mais consumiram banda;
- ✓ Top 10 Aplicações por Banda;
- ✓ Top 10 Categorias aplicações por Banda.

Tráfego Bloqueado

- ✓ Top 10 Categorias web mais acessadas (tipos de sites, exemplo streaming, P2P);
- ✓ Top 30 Websites mais visitados (sites visitados pelo ambiente do cliente);
- ✓ Top 10 Bloqueio acesso por usuário (mostra os usuários mais bloqueados);
- ✓ Top 10 Categorias bloqueadas (mostra os tipos de sites mais bloqueados);
- ✓ Top 10 Sites bloqueados;
- ✓ Top 20 Aplicações Bloqueadas;

Funcionalidade 3: Controle de Invasão (além das informações contidas nas Funcionalidades 1 e 2)

Vulnerabilidades Identificadas

- ✓ Listagem Virus *Botnet* and *Spyware* and *Adware* identificados;
- ✓ Frequência de Bloqueio por Ataque de *Botnet*;
- ✓ Listagem de Máquinas infectadas com *Botnet*;
- ✓ Listagem de Aplicações de Alto Risco;
- ✓ Top 10 Vírus.



Modelo

ANEXO IX - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PRODUTO ATENDIMENTO PREMIUM – SERVIÇO ADICIONAL

1.1. CONCEITO GERAL

Serviço que oferece ao cliente uma modalidade de atendimento com equipe exclusiva e dedicada, com SLA de atendimento diferenciado. Neste atendimento o contato é 100% humanizado e o cliente poderá abrir ordens de serviços, de ordem técnica, pesquisar o histórico de chamados dos últimos três meses e pesquisar o consumo do tráfego de seu link IP.

O cliente ainda contará com gerenciamento proativo de incidentes para seus links de Internet. Os serviços são gerenciados e qualquer evento é reportado diretamente ao cliente. A equipe da ALGAR atua proativamente, evitando incidentes e atuando de forma a agilizar quando este o ocorrer. O cliente será monitorado, terá seus eventos registrados nas redes e contará com follow-up durante todo o processo.

O cliente ainda tem acesso ao portal web para acompanhamento e informações e, além de obter todos os relatórios disponíveis neste serviço:

- gerenciamento de capacidade, com análises de tendência de tráfego, inventário da rede, possibilidade de acompanhar o status on-line dos links;
- Mensalmente o cliente, receberá e-mail contendo relatório com todos os registros acima consolidados e analisados por um profissional técnico especializado, que será o Gestor Técnico do Cliente, que estará a disposição para esclarecimentos e suporte geral. Este profissional também terá como responsabilidade se reunir com o cliente pessoalmente ou por meio de videoconferência, a depender do plano contratado, para apresentação destas informações. Desta forma, o cliente conta com a dedicação compartilhada de um técnico para suas demandas.

1.2. DESCRIÇÃO DAS FUNCIONALIDADES

- Comunicação entre a ALGAR e cliente por meio de um canal exclusivo de atendimento: 0800 940 0612;
 - Relatórios mensais sobre a performance da rede;
 - Análise de tendência de tráfego;
 - Gráfico de indisponibilidade;
 - Relatório de tráfego de qualidade;
 - Relatório de conexões de rede e visualização de portas;
 - Relatório de Configuração de Equipamentos de Rede;
 - Relatório de Consumo de Banda;
 - Relatório de Eventos Ocorridos;
 - Relatório de Inventário de Equipamentos de Rede Por Localidade;
 - Relatório de Localidades;
 - Tráfego Simples;
 - Visualização de Portas;
- **Monitoramento proativo:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência, que reportará os eventos ocorridos no link. Gerenciando de forma proativa os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Assim que for reportado eventos de indisponibilidade no link a equipe do Serviço notificará proativamente o cliente, com número do protocolo do incidente e informações iniciais da tratativa técnica. Este serviço está condicionado a viabilidade técnica.
 - **Report. de incidentes:** Os incidentes serão comunicados para o cliente através de telefone ou envio de e-mail, contendo os dados do registro do incidente, conforme detalhado acima.
 - **Agilização de incidentes:** Os incidentes serão gerenciados por uma equipe de controle que tem por foco garantir o cumprimento do SLA, tempo de reparo, do link em questão. Todas as ações no sentido de agilizar determinado incidente serão adotadas pela equipe do Serviço.



Modelo

- **Validação de solução de incidente:** Após a recuperação do incidente a equipe do Serviço fará a análise no link do cliente para comprovar a efetividade da solução e reportará por telefone e e-mail os dados do fechamento do incidente informando as ações técnica efetuadas para solucionar o incidente, bem como o responsável no cliente pela validação.
- **Relatório Técnico de Incidente:** Após a validação e conclusão do incidente será enviado via e-mail o relatório técnico, contendo as seguintes informações: Designação do link afetado; Horário Início do incidente; Horário término do incidente; Causa; Solução; Descrição das atividades técnicas realizadas. O relatório técnico também será disponibilizado no portal de clientes, associado ao protocolo do incidente.
- **Monitoramento proativo de qualidade:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência que reportará os eventos ocorridos no link. O Serviço irá gerenciar, de forma proativa, os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Os eventos de qualidade monitorados serão: taxas de erros, slip, descartes de pacotes, perdas de pacotes. Este serviço está condicionado a viabilidade técnica
- **Monitoramento proativo de utilização de tráfego:** Será realizado por meio de protocolos (snmp) que enviarão traps para o sistema de gerência que reportará os eventos ocorridos no link. O Serviço irá gerenciar, de forma proativa, os links contratados, desde o backbone até a porta LAN do(s) roteador(es) instalado(s), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Acaso o tráfego cursado ultrapasse o limite estabelecido junto ao cliente e este evento possa vir a gerar degradação para os usuários, o tráfego é reportado proativamente e iniciado a tratativa técnica. Este serviço está condicionado a viabilidade técnica
- **Monitoramento proativo de utilização de recursos:** Monitoramento proativo de memória e consumo de CPU dos equipamentos envolvidos na solução, com acompanhamento de suas variações para evitar possíveis falhas. Este serviço está condicionado a viabilidade técnica
- **Relatórios de tráfego e qualidade:** Acompanhamento do tráfego e qualidade dos links contratados.
- **Análise de tendência de tráfego:** Será disponibilizado relatório contendo o consumo de tráfego no link e a tendência de crescimento deste tráfego ao longo do tempo. Permite ao cliente a possibilidade de o cliente antecipar possíveis problemas de lentidão para os usuários. Este serviço está condicionado a viabilidade técnica
- **Relatório de Disponibilidade:** Será disponibilizado o relatório de SLA dos links



Modelo

ANEXO X - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO LAN TO LAN

1. Conceito

O produto LAN to LAN tem como objetivo interconectar LANs através de um circuito de comunicação Ethernet baseado em transporte de dados utilizando a camada 2 (L2). O serviço é projetado para, através de infraestrutura de rede, interligar pontos entre unidades diversas com topologias ponto a ponto, assegurando alta performance e qualidade na comunicação com um custo otimizado para aplicações estatísticas.

2. Benefícios para o cliente

- a) Informações em alta velocidade, conforme a necessidade do cliente;
- b) Monitoramento proativamente em qualquer dia e hora;
- c) Alta disponibilidade e qualidade de tráfego diferenciada em relação a outras soluções de conectividade: menor Latência, menos overhead de protocolos, menor fila e menos buffering;
- d) Atributos definidos conforme a disponibilidade x necessidade;
- e) Transparência com relação as aplicações do cliente devido a característica de sua arquitetura.
- f) Altíssima disponibilidade (SLA);
- g) Agilidade no processo de entrega do serviço;
- h) Escalabilidade do serviço para altas velocidades, até 100 Gbps;
- i) Contratação de serviços de valor agregado e locação de equipamentos evitando investimentos fora core business do cliente.
- j) Padronização do serviço em conformidade com o MEF (Metro Ethernet Forum);

3. Aplicações:

- a) Conexão a nós de redes de pacotes;
- b) Consulta a banco de dados;
- c) Transmissão de arquivos;
- d) Interconexão de LAN's e WAN's;
- e) Videoconferência (ponto a ponto);
- f) Comunicação de dados entre host, servidores e terminais remotos;
- g) Integração de sistemas de informação e outras aplicações em tempo real;
- h) Transporte integrado de sinais de voz, dados, multimídia em alta velocidade.

4. Composição do produto:

4.1. Serviço E-LINE

- Serviço que conecta duas portas Ethernet de cliente através de uma WAN.
- Apenas um circuito (EVC)
- Exclusivo ponto a ponto

4.2. Modalidades

4.2.1. Modalidade EPL

Um serviço Ethernet Private Line (EPL) é especificado usando um tipo de serviço E-Line, isto é, ponto a ponto. Portanto, um serviço EPL, usa um EVC ponto a ponto entre duas UNIs fornecendo um alto grau de transparência para quadros de serviço entre as UNIs que ele interconecta. O serviço EPL não permite a Multiplexação de Serviço, isto é, uma UNI dedicada (interface física) é usada para o serviço.

4.2.2. Modalidade EVPL



Modelo

Uma linha privada virtual Ethernet (EVPL) é criada usando um tipo de serviço E-Line baseado em VLAN. Um EVPL pode ser usado para criar serviços semelhantes à Ethernet Private Line (EPL) com algumas diferenças consideráveis. Primeiro, um EVPL permite multiplexação de serviço na UNI. Esta capacidade permite que mais de um EVC seja suportado na UNI onde o EPL não permite isso. Em segundo lugar, um EVPL não fornece tanta transparência de quadros de serviço como num circuito EPL.

4.3. Atributos

4.3.1. Velocidade de tráfego

A velocidade de tráfego ou taxa de transmissão contratada refere-se à quantidade de Bits por segundo que será transportado no circuito contratado.

I. Acesso Rede Metro:

Velocidades Acesso Rede Metro*	2 Mbps, 5 Mbps, 10 Mbps, 15 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 40 Mbps, 50 Mbps, 70 Mbps, 100 Mbps, 120 Mbps, 150 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.25 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps; 15 Gbps; 16 Gbps, 20 Gbps; 25 Gbps; 30 Gbps; 35 Gbps; 40 Gbps; 45 Gbps; 50 Gbps; 55 Gbps; 60 Gbps; 65 Gbps; 70 Gbps; 75 Gbps; 80 Gbps; 85 Gbps; 90 Gbps; 95 Gbps e 100 Gbps;.
--------------------------------	---

*Disponibilidade conforme Viabilidade técnica

II. Acesso GPON

Velocidades Acesso GPON*	1 Mbps, 2 Mbps, 3 Mbps, 4 Mbps, 5 Mbps, 6 Mbps, 7 Mbps, 8 Mbps, 9 Mbps, 10 Mbps, 11 Mbps, 12 Mbps, 13 Mbps, 14 Mbps, 15 Mbps, 16 Mbps, 17 Mbps, 18 Mbps, 19 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 35 Mbps, 40 Mbps, 45 Mbps, 50 Mbps, 60 Mbps, 70 Mbps, 80 Mbps, 90 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps e 500Mbps.
--------------------------	--

*Disponibilidade conforme Viabilidade técnica

4.3.2. Distância

Opções de distância entre a ponta A e B do circuito contratado.

- a) Nacional Local
- b) Nacional Longa Distância
- c) Internacional
- d) Nacional Local e Internacional
- e) Nacional Longa Distância e Internacional

4.3.3. Interface Física

Opção de escolha do tipo de interface física que mais será adequada a necessidade do cliente. Essa opção deverá ser escolhida tanto para ponta A quanto para a ponta B de forma distinta.



Modelo

- a) Elétrica UTP
- b) Óptica Monomodo 1310nm
- c) Óptica Multimodo 850nm

4.3.4. Configuração de Porta

Essa opção de atributo está relacionada ao tipo de porta e sua configuração. Normalmente será utilizada a opção UNI, porém em casos em que haverá uma contratação de "Last mile" ou o circuito em questão é um "Last mile", isto é, tendo uma das pontas "A" ou "B" interconectadas com outra operadora (porta trunk), existirá a opção "ENNI".

- a) UNI - O ponto de demarcação física entre a responsabilidade do fornecedor de serviços e da responsabilidade do Assinante
- b) ENNI - Um ponto de referência que representa a fronteira entre duas operadoras

4.3.5. Limite de Endereço MAC*

Opção que determina a quantidade máxima de MACs que ficarão disponíveis para o circuito do cliente. Apenas para a modalidade EVPL existe limitação de MACs a serem configurados nos equipamentos da ALGAR.

- a) i. 50 MACs
- b) ii. 100 MACs
- c) iii. 500 MACs
- d) iv. 1000 MACs
- e) v. Acima de 1000 MACs

* Esse atributo disponível apenas para a modalidade EVPL

4.4. Características Técnicas

4.4.1. Parâmetro de Tráfego

Para o produto LAN to LAN será definido que as velocidades são simétricas, idênticas nas duas pontas e entregues de forma garantida de acordo com o SLA previsto nos Parâmetros de Performance.

4.4.2. Parâmetros de Performance

Os parâmetros de performance que afetam a qualidade do serviço E-LINE observada pelo cliente são:

- a) Disponibilidade: 99,5%
- b) Atraso de Quadros (delay); Conforme tabela definida entre cidades (localidades não especificadas dependem de viabilidade)
- c) Variação de atraso de Quadros (jitter): < 10ms
- d) Perda de Quadros: < 0.1%

4.4.3. Entrega de Frames (quadros)

O atributo de serviço EVC pode definir se um quadro específico pode ser descartado, entregue incondicionalmente ou entregue condicionado para cada par de UNIs requisitado. As diferentes possibilidades de quadros Ethernet são:

- a) Quadros Unicast – São quadros com um endereço MAC específico de destino. Caso o endereço MAC de destino seja conhecido pela rede local, este é entregue diretamente.



Modelo

- Caso contrário, o comportamento da rede local é encaminhar o quadro para a VLAN específica.
- b) Quadros Multicast – São quadros destinados a um grupo seletivo de destinos. Pode ser um quadro com o bit menos significativo definido com o valor binário 1, exceto para o broadcast.
 - c) Quadros Broadcast – O IEEE 802.3 define o endereço de broadcast como endereço MAC de destino FF.FF.FF.FF.FF.FF.
- Modalidade EPL: Os pacotes de controle de processos são diferentes dos pacotes de controle de protocolo necessários para algumas aplicações. Por exemplo pacotes BPDU são necessários para o STP (Protocolo spanning-tree). O provedor deve decidir se encaminha ao túnel ou descarta estes pacotes através do EVC, dependendo do serviço. Os protocolos de camada 2 que podem trafegar por um EVC, são: LACP, LLDP, CDP, Ethernet OAM, STP, MSTP.
 - Modalidade EVPL: A modalidade EVPL não é transparente a protocolos de controle L2 como STP, LACP, entre outros.

4.4.4. Transparência a VLAN Tagging

Nos serviços de modalidade EPL(Ethernet Private Line) o cliente poderá enviar em sua interface UNI qualquer quadro Ethernet com ou sem tag de VLAN, pois a rede é transparente ao número de vlans de que o usuário utiliza. Na modalidade EVPL(Ethernet Vlan Private Line) o cliente não tem transparência de VLAN e só poderá enviar o seu tráfego sem tag ou com apenas um tag definido pela operadora.

- Modalidade EPL: O cliente poderá enviar em sua interface UNI qualquer quadro Ethernet com ou sem tag de VLAN, pois a rede é transparente ao número de vlans de que o usuário utiliza.
- Na modalidade EVPL: O cliente não tem transparência de VLAN e só poderá enviar o seu tráfego sem tag ou com apenas um tag definido pela ALGAR.

4.4.5. MTU

Em redes de computadores, MTU é o acrônimo para a expressão inglesa "Maximum Transmission Unit", que em português significa Unidade Máxima de Transmissão, e refere-se ao tamanho do maior quadro que uma camada de um protocolo de comunicação pode transmitir. O maior tamanho que um cliente pode transmitir seus quadros é de 9000 Bytes.

4.5. Acesso e Transporte

Para o produto LAN to LAN será permitido a utilização da rede GPON da ALGAR como possibilidade de acesso até o cliente. Porém, essa opção está restrita apenas para a Modalidade EVPL.



Modelo

ANEXO XI - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO WAVELENGTH

1. Conceito

O produto Wavelegth é uma solução que conecta redes do cliente através de circuito determinístico ponta a ponta de forma dedicada e transparente a protocolos de camada 2 (L2). Além disso, esse serviço possui em suas características, alta escalabilidade, qualidade de serviço garantida estabelecido e baixa latência.

2. Benefícios para o cliente

- Conexão dedicada e transparente através de protocolos de camada 2 (L2). Além disso, esse serviço possui em suas características, alta escalabilidade, qualidade de serviço garantida estabelecido e baixa latência.
- **Flexibilidade:** Transparência e Escalabilidade
- Possibilita o transporte de diferentes tipos de hierarquias digitais, o que permite oferecer interfaces compatíveis com as diversas aplicações existentes — redes de transmissão PDH e SDH, IP, por exemplo —, além de aplicações específicas para redes de dados e de computadores de grande porte (Fast Ethernet, Gbit Ethernet, 10 Gbit Ethernet, 100 Gbit Ethernet, interfaces ESCON, Fiber-Channel, entre tantas outras).
- **Segurança:** Confiabilidade de Entrega e Segurança na Informação
- Alta disponibilidade do serviço por meio de circuitos dedicados e exclusivos para o cliente. Além disso, a característica determinística proporciona uma segurança na transmissão de informações, pois a latência será constante e previsível.

3. Aplicações:

- a) Informação em alta velocidade, conforme a necessidade;
- b) Dados trafegados em rede de alta performance, monitorada pro - ativamente em qualquer dia e hora;
- c) Atributos definidos conforme a disponibilidade x necessidade;
- d) Altíssima disponibilidade (SLA).

4. Composição do produto:

4.1. Modalidades

a) Protocolo Ethernet:

Serviço de conectividade ponto a ponto Ethernet em rede dedicada de circuitos determinísticos SDH ou DWDM. Totalmente transparente ao protocolo de camada 2.

b) Protocolo TDM/SDH/OTN:

Serviço de conectividade ponto a ponto em rede dedicada de circuitos determinísticos SDH ou DWDM. TDM para transporte de interfaces legadas, como também interfaces da hierarquia SDH e OTN para interfaces de alta velocidade.

c) Protocolo Fiber Channel:



Modelo

Serviço de conectividade ponto a ponto para protocolo Fiber Channel em rede dedicada DWDM. Compatível com protocolo FC 1G até 16G

4.2. Atributos

- a) **Velocidade:** A velocidade escolhida deverá ser a mesma tanto para ponta A quanto para a ponta B.

Segue abaixo tabela com as velocidades que estarão disponibilizadas em sistema conforme a modalidade escolhida:

Protocolo Ethernet*	1G, 10G, 40G e 100G	
Protocolo TDM/SDH/OTN*	TDM	2M, 5M, 8M, 10M, 15M, 20M, 25M, 30M, 34M, 40M, 50M, 70M, 100M, 120M e 150M e 155 M
	SDH	155M, 200M, 250M, 300M, 400M, 500M, 600M, 622M, 700M, 800M, 900M, 1G, 2.5G e 10G.
	OTN	1.25G, 1.5G, 2G, 2.5G, 3G, 3.5G, 4G, 4.5G, 5G, 5.5G, 6G, 6.5G, 7G, 7.5G, 8G, 8.5G, 9G, 9.5G, 10G, 15G, 20G, 25G, 30G, 35G, 40G, 45G, 50G, 55G, 60G, 65G, 70G, 75G, 80G, 85G, 90G, 95G e 100G
Protocolo Fiber Channel*	1G, 2G, 4G, 8G, 10G e 16G	

* Disponibilidade conforme Viabilidade técnica

- b) **Distância:** Tipo de distância entre a ponta A e B do circuito contratado. Conforme a opção escolhida haverá um valor de precificação a ser agregado no preço da solução. Essa opção deverá ser escolhida para todos os circuitos da solução do cliente. Segue abaixo tabela com as opções que deverão ser disponibilizados em sistema:

- a) Nacional Local
- b) Nacional Longa Distância
- c) Internacional
- d) Nacional Local e Internacional
- e) Nacional Longa Distância e Internacional

- c) **Interface Física (Porta Cliente):** Essa opção deverá ser escolhida tanto para ponta A quanto para a ponta B de forma distinta. Segue abaixo, tabela com as opções de interfaces física que deverão ser disponibilizados em sistema:

Protocolo Ethernet	Ótica Monomodo 1310nm, Multimodo 850nm ou Elétrica UTP	
Protocolo TDM/SDH/OTN	TDM	Elétrica
	SDH	Ótica Monomodo 1310nm
	OTN	Ótica Monomodo 1310nm



Modelo

Protocolo Fiber Channel	Ótica Monomodo 1310nm ou Multimodo 850nm
--------------------------------	--

4.3. Características Técnicas

4.3.1. Parâmetro de Tráfego

- Rede dedicada e determinística, 100% do tráfego garantido

4.3.2. Parâmetros de Performance

- a) Disponibilidade: 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para circuitos redundantes e sem redundância;
- b) Atraso de Quadros (delay); Conforme tabela definida entre cidades (localidades não especificadas dependem de viabilidade)
- c) Variação de atraso de Quadros (jitter): < 1ms
- d) Perda de Quadros: < 0,01%

4.3.3. Entrega de frames (Transparente)

Transparente ao protocolo escolhido na modalidade

*Os equipamentos necessários para prestação do serviço serão disponibilizados ao cliente por meio de locação.



Modelo

ANEXO XII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO IP TRÂNSITO

1. Conceito

IP Trânsito é um produto de conexão à Internet Pública de alta capacidade voltado ao público Operadoras e Cooperativo. É indicado para clientes que são AS's – Autônomos Systems e que necessitam de altas capacidades para tráfego IP com roteamento via BGP4 (Border Gateway Protocol) da rede do cliente para a Internet.

Domínios e faixa IP próprio: É de inteira responsabilidade do cliente, os registros de domínios e faixa IP bem como a manutenção destes, junto ao Registro.br.

2. Benefícios para o cliente

- a) Alta capacidade para tráfego IP;
- b) Roteamento via BGP4;
- c) Baixo nível de compartilhamento da banda;
- d) Peering com as provedoras de backbone nacional;

3. Composição do produto:

Será fornecido ao cliente apenas a porta ou porta mais acesso. Para o último caso, deverá haver uma avaliação da solução completa e qual será o tipo de acesso.

3.1. Modalidades

Será oferecido duas modalidades, parcial routing e full routing.

3.1.1. Modalidade Full Routing

A ALGAR irá prover Trânsito para toda a internet ao cliente, sem restrições de destino.

3.1.2. Modalidade Parcial Routing

O cliente terá acesso parcial a Internet, alcançando somente os ASN que a ALGAR define como ASN de CLIENTES, de PEERING e dos PTT onde ela participa.

A Algar mantém uma tabela resumida dos principais ASN que são divulgados na modalidade Parcial Routing, que será adendo a este contrato.

3.2. Atributos

3.2.1. Velocidade de tráfego

- I. Acesso Rede Metro:



Modelo

Velocidades Acesso Rede Metro*	64 Kbps, 128 Kbps, 256 Kbps, 512 Kbps, 1 Mbps, 2 Mbps, 3 Mbps, 4 Mbps, 5 Mbps, 6 Mbps, 7 Mbps, 8 Mbps, 9 Mbps, 10 Mbps, 11 Mbps, 12 Mbps, 13 Mbps, 14 Mbps, 15 Mbps, 16 Mbps, 17 Mbps, 18 Mbps, 19 Mbps, 20 Mbps, 22 Mbps, 24 Mbps, 25 Mbps, 26 Mbps, 28 Mbps, 30 Mbps, 32 Mbps, 34 Mbps, 35 Mbps, 40 Mbps, 45 Mbps, 50 Mbps, 60 Mbps, 70 Mbps, 80 Mbps, 90 Mbps, 100 Mbps, 120 Mbps, 150 Mbps, 155 Mbps, 160 Mbps, 200 Mbps, 250 Mbps, 300 Mbps, 350 Mbps, 400 Mbps, 500 Mbps, 600 Mbps, 622 Mbps, 700 Mbps, 800 Mbps, 900 Mbps, 1 Gbps, 1.25 Gbps, 1.5 Gbps, 2 Gbps, 2.5 Gbps, 3 Gbps, 3.5 Gbps, 4 Gbps, 4.5 Gbps, 5 Gbps, 5.5 Gbps, 6 Gbps, 6.5 Gbps, 7 Gbps, 7.5 Gbps, 8 Gbps, 8.5 Gbps, 9 Gbps, 9.5 Gbps, 10 Gbps; 15 Gbps; 16 Gbps, 20 Gbps; 25 Gbps; 30 Gbps; 35 Gbps; 40 Gbps; 45 Gbps; 50 Gbps; 55 Gbps; 60 Gbps; 65 Gbps; 70 Gbps; 75 Gbps; 80 Gbps; 85 Gbps; 90 Gbps; 95 Gbps e 100 Gbps;.
---	---

*Disponibilidade conforme Viabilidade técnica

II. Acesso GPON

Velocidades Acesso GPON*	1 Mbps, 2 Mbps, 3 Mbps, 4 Mbps, 5 Mbps, 6 Mbps, 7 Mbps, 8 Mbps, 9 Mbps, 10 Mbps, 11 Mbps, 12 Mbps, 13 Mbps, 14 Mbps, 15 Mbps, 16 Mbps, 17 Mbps, 18 Mbps, 19 Mbps, 20 Mbps, 25 Mbps, 30 Mbps, 35 Mbps, 40 Mbps, 45 Mbps, 50 Mbps, 60 Mbps, 70 Mbps, 80 Mbps, 90 Mbps, 100 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps e 500Mbps.
--------------------------------	--

*Disponibilidade conforme Viabilidade técnica

3.3.Características Técnicas

3.3.1. Parâmetro de Tráfego

- Disponibilidade: 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para circuitos redundantes e sem redundância. Atraso de Quadros (delay); Conforme tabela definida entre cidades (localidades não especificadas dependem de viabilidade)
- Variação de atraso de Quadros (jitter): < 10ms
- Perda de Quadros: < 0,1%



Modelo

ANEXO XIII - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO INTERNET ESSENCE

DESCRIÇÃO:

O Internet Essence é um serviço em alta velocidade para acesso à Internet, este serviço é atendido por circuitos com características simétricas, utilizando fibra-óptica, modem, na tecnologia GPON.

A simetria se refere ao sentido da comunicação downstream (central para o usuário) e upstream (usuário para central) onde as velocidades up e down são iguais. A conexão é permanente "Always-on" sem a necessidade de discar e aguardar e a informação é roteada de uma forma rápida e direta, com os mesmos atrasos (delay) possíveis. O prazo de SLA para reparo é de 6 (seis) horas, contadas a partir da abertura da solicitação junto à CONTRATADA, independentemente de qualquer previsão em sentido diverso para outros serviços. O serviço Internet Essence contém os seguintes componentes:

- ACESSO: É o circuito que interliga o endereço do cliente à rede da CONTRATADA, e as configurações nesta rede, que permitem posteriormente a conexão do cliente ao backbone Internet;

- O endereço de instalação do serviço é exatamente aquele constante no cadastro do CONTRATANTE, não sendo possível instalar o serviço em um ponto de conexão situado em endereço diverso do da instalação. O prazo para instalação do serviço é de 10 (dez) dias úteis.

- O presente Contrato será considerado rescindido de pleno direito caso seja constatada a inviabilidade técnica no ato da instalação do serviço, independentemente de aviso, notificação, interpelação judicial ou extrajudicial, sem que caiba também às partes qualquer indenização. - Porta: consiste na interligação do cliente ao backbone Internet.

A velocidade da porta define a banda dedicada para tráfego IP. Características de funcionamento: 100 Mbps, 150 Mbps, 200 Mbps, 300 Mbps. Números IP's: Para o Internet Essence a quantidade de IP's é limitada em 1 IP fixo/32: IP Wan navegável.



Modelo

Contrato de Concessão de Benefícios e Outras Avenças

Estabelece as condições dos benefícios concedidos e define o prazo mínimo de permanência da **Contratante**.



Contratadas

ALGAR S/A. e **Vogel Telecomunicações e Informática S/A.** e, de outro lado, a **Contratante** - Nome/Razão social: _____, CNPJ: _____, todos qualificados no Termo de Contratação.



Dados do Serviço

Serviço: _____ Velocidade: _____
Valor mensal: _____ Valor total: _____

Termos Gerais

(i) Benefícios:

- a) SLA diferenciado de solução de incidentes.
- b) Central de atendimento exclusivo para empresas.
- c) Investimentos específicos para atendimento à solução.

(ii) Prazo de permanência (meses): _____

Para viabilizar a prestação do Serviço, as **Contratadas** concedem a **Contratante** os benefícios especificados neste Contrato e, em contrapartida, a **Contratante** compromete-se a permanecer vinculada ao Contrato pelo prazo de permanência mínima estabelecido.

(iii) Multa: Será aplicada uma multa de 30% sobre o valor das prestações futuras nos seguintes casos: a) Se a **Contratante** denunciar o Contrato mediante notificação por escrito às **Contratadas**, ou der causa à rescisão antes do prazo mínimo de permanência, o percentual será calculado com base no valor da prestação vigente no mês da extinção ou cancelamento do Contrato. b) Em caso de solicitação de *downgrade* do plano, a multa corresponderá a 30% do valor da diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas. O pagamento da multa deverá ser realizado em até 30 dias após a comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão.

(iv) Após o término do prazo inicial, se nenhuma das Partes se manifestar por escrito em até 30 dias antes do fim, as condições comerciais serão automaticamente renovadas por tempo indeterminado.

A **Contratante** declara que lhe foi facultada a contratação pelo prazo de 12 (doze) meses, mas que em função das condições técnicas e comerciais mais vantajosas optou pela contratação por maior período conforme previsto neste instrumento.

(v) As Partes conhecem todas as condições deste negócio jurídico, sendo as obrigações proporcionais conforme os valores vigentes na data do Contrato. A nulidade ou omissão de qualquer cláusula não prejudica as demais. Este instrumento constitui título executivo extrajudicial, passível de execução específica conforme o Código de Processo Civil.

(vi) A CONTRATANTE é uma pessoa jurídica de direito privado que exerce atividade empresarial e, utilizará o Serviço descrito neste instrumento para viabilizar a oferta e/ou prestação de seus serviços e produtos para os seus clientes finais, de modo que o presente Contrato rege-se pelas disposições do Código Civil.

Local e data: _____

Contratadas

Nome: _____
Cargo: _____

Contratadas

Nome: _____
Cargo: _____

Contratante

Nome: _____
Cargo: _____

Contratante

Nome: _____
Cargo: _____



1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408261 Registro: 3367003 Data:24/03/2026

**PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA**

1º Reg de Títulos e Doc e Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia-MG

Selo Eletrônico Nº JXR82777
Cód. Seg.: 3740.5113.6788.4565
Ato(s) praticado(s) por: Anderson Fernandes Alves Junior - Oficial Substituto Interino
Auxiliar: Wilgner da Silva Ferreira - Auxiliar Administrativo
Data: 24/03/2026
Registro: 3367003 Protocolo: 3408261
Quantidade de Atos Praticados: 045
DAP: 8101-8:43 / 5202-7:1 / 5550-9:1

Emol.: R\$ 480,22, Recompe: R\$ 36,36, ISS R\$0,00,
TFJ: R\$ 156,09, FIC:R\$0,00= Valor Final: R\$ 672,67

Consulte a validade deste Selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>
Oficial Interino: Feliciano de Oliveira Júnior
Rua Bélgica 1220- Pátio Sabia -B.tibery Uberlândia-MG





1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408261 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



Instituto Nacional de Tecnologia da Informação



Serviço de validação de assinaturas eletrônicas

Simple > Completo

Atenção: O conteúdo do documento é de inteira responsabilidade do(s) signatário(s).

Informações gerais do arquivo:

Nome do arquivo: 20260309084864363.pdf
Hash: 4de7364bb0257fa941e39d40912d0eda5bb1e68d5d3117ed09c370120266b376
Data da validação: 09/03/2026 13:59:33 BRT

Informações da Assinatura:

Assinado por: DEBORA THEREZA SILVA
CPF: ***.721.656-**
Nº de série de certificado emitente:
0x2974a69ca6bcb4fd8255ba064cd62c33
Data da assinatura: 09/03/2026 08:55:46 BRT

Assinatura aprovada.



[Ver Relatório de Conformidade](#)





1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia - Protocolo: 3408262 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



Relação Filiais

CNPJ	Nome Empresa	Endereço	Número	Complemento	CEP	Bairro	Cidade	Estado
71.208.516/0005-06	ALGAR TELECOM S/A	R CORONEL JOSE DE PAULA	300		38.200-000	CENTRO	FRUTAL	MG
71.208.516/0007-60	ALGAR TELECOM S/A	R BENEDITO VALADARES	162	0	35.660-630	CENTRO	PARA DE MINAS	MG
71.208.516/0009-21	ALGAR TELECOM S/A	R GOVERNADOR VALADARES	61	0	38.010-380	CENTRO	UBERABA	MG
71.208.516/0011-46	ALGAR TELECOM S/A	AV ANTONIO THOMAZ FERREIRA REZENDE	3005	0	38.402-349	DISTRITO INDUSTRIAL	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0020-37	ALGAR TELECOM S/A	AV JOSE ANDRAUS GASSANI	4901	0	38.402-324	DISTRITO INDUSTRIAL	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0025-41	ALGAR TELECOM S/A	AV JOAO PINHEIRO	640	0	38.400-126	CENTRO	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0027-03	ALGAR TELECOM S/A	R VINTE E QUATRO	945	0	38.300-078	CENTRO	ITUJUBA	MG
71.208.516/0032-70	ALGAR TELECOM S/A	AV JOAO PINHEIRO	4020	0	38.405-310	BRASIL	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0103-07	ALGAR TELECOM S/A	R PADRE FELIX	1	0	75.503-130	SETOR CENTRAL	ITUMBARA	GO
71.208.516/0109-94	ALGAR TELECOM S/A	R GENEROSO PONCE	1609	0	79.500-000	CENTRO	PARANAIBA	MS
71.208.516/0111-09	ALGAR TELECOM S/A	AV GETULIO VARGAS	299	0	38.700-128	CENTRO	PATOS DE MINAS	MG
71.208.516/0117-02	ALGAR TELECOM S/A	AV JOAO NAVES DE AVILA	1331	SALA - 253	38.408-100	SANTA MONICA	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0119-66	ALGAR TELECOM S/A	R MONSINHOR ROSA	1989	0	14.400-670	CENTRO	FRANCA	SP
71.208.516/0120-08	ALGAR TELECOM S/A	AV DR. SOARES OLIVEIRA	93	0	14.500-000	CENTRO	ITUVERAVA	SP
71.208.516/0122-61	ALGAR TELECOM S/A	PC SETE DE SETEMBRO	397	0	14.600-000	CENTRO	SÃO JOAQUIM DA BARRA	SP
71.208.516/0157-91	ALGAR TELECOM S/A	R 14	359	0	14.790-000	CENTRO	GUAIRA	SP
71.208.516/0160-97	ALGAR TELECOM S/A	R QUATA	807	ANDAR 2	04.546-044	VILA OLIMPIA	SÃO PAULO	SP
71.208.516/0161-78	ALGAR TELECOM S/A	ROD ANTONIO HEIL	1001	ARMZ G14 MODULO 03 A 06 PARTE A GALPAO3 PARTE D 1 ANDAR, SL 1 - PARTE	88.316-000 88.311-500 88.070-650	ITAIPAVA	ITAJAI FLORIANOPOLIS	SC
71.208.516/0162-59	ALGAR TELECOM S/A	R MANDELITO DE ORNELLAS	55	SALA 601 ANDAR 5 TORRE A	90.110-230	PRAIA DE BELAS	PORTO ALEGRE	RS
71.208.516/0164-10	ALGAR TELECOM S/A	ESTRADA CAMPINAS PIRAJÁ	1068	GALPAO 04, PARTE B	42.280-117	MARECHAL RONDON	SALVADOR	BA
71.208.516/0165-00	ALGAR TELECOM S/A	RODOVIA BR-101 SUL, KM 96,4	5225	GP 03 M1; PARTE C	54.503-900	DISTRITO INDUSTRIAL DIPER	CABO DE SANTO AGOSTINHO	PE
71.208.516/0169-25	ALGAR TELECOM S/A	R INDIO PIRAGIBE	327	SALA 205 - PARTE	58.011-200	VARADOURO	JOAO PESSOA	PB
71.208.516/0171-40	ALGAR TELECOM S/A	AV OL 1A	75	ARMZ B2 BLOCO B PARTE B COND SYSLG GALEAO	25.085-380	PARQUE DUQUE	DUQUE DE CAXIAS RIO DE JANEIRO	RJ

71.208.516/0172-20	ALGAR TELECOM S/A	AV CIVIT I AVENIDA TALMA RODRIGUES RIBEIRO	1295	GALPAOB - PARTE B GALPAO 2, PARTE B	29.170-740 29.173-795	BARRO BRANCO PORTAL DE JACARAÍPE	SERRA	ES
71.208.516/0173-01	ALGAR TELECOM S/A	ROD SIBS	S/N	QUADRAT CONJ C LOTE	70.710-350	NUCLEO BANDEIRANTE	BRASILIA	DF
71.208.516/0176-54	ALGAR TELECOM S/A	R BERNARDO LOPES	51	LOJA 02 GALPAOA PARTE CONJ 201 EDIF CENTRO EMPR JATOBÁ	57.057-030 57.052-070	PINHEIRO PITANGUINHA	MACEIO	AL
71.208.516/0178-16	ALGAR TELECOM S/A	R PASTEUR	463	LOTE GL-B PARTE B	80.250-080	BATEL	CURITIBA	PR
71.208.516/0179-05	ALGAR TELECOM S/A	AV DAO SILVEIRA	5900	MODULO 4B, PARTE B	59.066-180	CANDELARIA	NATAL	RN
71.208.516/0182-00	ALGAR TELECOM S/A	RODOVIA QUARTO ANEL VIARIO	900	MODULO 4B, PARTE B	60.874-401	PEDRAS	FORTALEZA	CE
71.208.516/0184-64	ALGAR TELECOM S/A	RODOVIA BR-381 FERNÃO DIAS	KM 483	GALPAO 3 - PARTE C	32.669-895	DISTRITO INDUSTRIAL JARDIM PIEMONT SUL	BETIM	MG
71.208.516/0185-45	ALGAR TELECOM S/A	R MIRYAN STRAMBI V ANHANGUERA AV CORONEL FERNANDO FERREIRA LEITE	987	GALPAOPARTE B GALPAOB - PARTE B KM 320 ANDAR 14 SALA 1406	14.097-052 14.070-730 14.026-010	RECREIO ANHANGUERA AVELINO ALVES PALMA JARDIM CALIFORNIA	RIBEIRAO PRETO	SP
71.208.516/0191-93	ALGAR TELECOM S/A	AV ANTONIO THOMAZ FERREIRA REZENDE	3023	0	38.402-349	DISTRITO INDUSTRIAL	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0195-17	ALGAR TELECOM S/A	R 144	S/N	QUADRA: 62; LOTE: 28/29; : PARTE;	74.170-030	SETOR MARISTA	GOIANIA	GO
71.208.516/0196-06	ALGAR TELECOM S/A	AV OLIMPIO JACINTO DA SILVA	1280	: PARTE A;	38.071-660	JARDIM ELDOorado	UBERABA	MG
71.208.516/0204-42	ALGAR TELECOM S/A	R FLORIANO PEIXOTO	998	SALA: 03;	14.400-760	CENTRO	FRANCA	SP
71.208.516/0205-23	ALGAR TELECOM S/A	RUA DESEMBARGADOR JORGE FONTANA	600	SUBSL	30.320-670	BELVEDERE	BELO HORIZONTE	MG
71.208.516/0206-04	ALGAR TELECOM S/A	ROD BR-153 RUA SABIA	KM 5,5	QUADRACH LOTE AREAGALPAOGA LPAO 07 - PARTE B	74.620-430 74.670-550	FAZENDA RETIRO SANTA GENOVEVA	GOIANIA	GO
71.208.516/0210-90	ALGAR TELECOM S/A	ST SCIA QUADRA 14 CONJUNTO 10 LOTE 11	S/N	PARTE E MEZANINO	71.250-150	ZONA INDUSTRIAL (GUARA)	BRASILIA	DF
71.208.516/0211-71	ALGAR TELECOM S/A	AV JUSCELINO KUBITSCHEK DE OLIVEIRA R FRANCISCO DEROSSO	13790	ANDAR: 01;	81.170-300 81.710-000	CIDADE INDUSTRIAL XAXIM	CURITIBA	PR
71.208.516/0215-03	ALGAR TELECOM S/A	AV SANTA BEATRIZ DA SILVA	1501	TERREOSUC 151	38.020-971	SÃO BENEDITO	UBERABA	MG
71.208.516/0217-67	ALGAR TELECOM S/A	AV JOAO PINHEIRO	1154	LOJA 33 E 34 TERMINAL CENTRAL	38.400-712	NOSSA SENHORA APARECIDA	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0220-62	ALGAR TELECOM S/A	AV PAULO GRACINDO (LOT 5 DA GAVEA)	15	LOJA L 047	38.411-145	GAVEA	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0225-77	ALGAR TELECOM S/A	AV RIO NEGRO 1100	1100	LOJA 206	14.406-901	ESTACAO	FRANCA	SP
71.208.516/0228-10	ALGAR TELECOM S/A	R AGUAPE	21	ESQUINA RUA JANAUBA	38.413-288	CHACARAS TUBALINA E QUARTEL	UBERLANDIA	MG
71.208.516/0232-04	ALGAR TELECOM S/A	AV DOUTOR ANTÔNIO JOÃO ABDALLA R DONA CATHARINA MARIA DE JESUS AVENIDA MONTEIRO LOBATO	260	GALPAO 100 - PARTE B GALPAO 1 - PARTE B ANEXO PARTE B	07.776-700 07.175-500 07.180-000	CRISTAIS (JORDANESIA) BONSUCESO CIDADE JARDIM CUMBICA	CAJAMAR GUARULHOS SÃO PAULO	SP

Assinado de forma digital por CAROLINE REZENDE NASCIMENTO 388643 :1177388643 Dados: 2025.12.09 11:26:04 -03'00'



1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408262 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



71.208.516/0236-20	ALGAR TELECOM S/A	RUA QUARENTA E OITO	76	APTO 0003 SALA 102	52.020-060	ESPINHEIRO	RECIFE	PE	
71.208.516/0237-00	ALGAR TELECOM S/A	AV SETE DE SETEMBRO	1083	SALA 30 PARTE A	76.804-123	NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	PORTO VELHO	RO	
71.208.516/0238-91	ALGAR TELECOM S/A	R Fernando Ferrari	150	Deposito 08 SL 01 PARTE B	92130000	NITEROI	CANOAS	RS	
05.872.814/0002-10	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R MARAMBAIA	324	EDIF 01 ANDAR	02.513-000	CASA VERDE	SAO PAULO	SP	
05.872.814/0003-00	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV PEDRO II	296		20.940-070	SAO CRITVOAO	RIO DE JANEIRO	RJ	
05.872.814/0004-82	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RODOVIA BR-101 SUL, KM 96,4 R FREI MATIAS TEVIS	5225	GP 03 M1; PARTE D SALA 0204 EMP ALBERT EINSTEIN	54.503-900 50.070-465	DISTRITO INDUSTRIAL DIPER ILHA DO LEITE	JABOATAO DOS GUARARAPES	PE	
05.872.814/0005-63	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	ROD QUARTO ANEL VIARIO R SAO PAULO	900	MODULO - 4B SALA 903	60.874-401 60.030-100	PEDRAS CENTRO	FORTALEZA	CE	
05.872.814/0006-44	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	EST CAMPINAS PIRAJA R ITAGI	1068	GALPAOPARTE C EDIF MEDETRADE MEDICAL SALA 205	41.280-117 42.701-370	MARECHAL RONDON PITANGUEIRAS	SALVADOR LAURO DE FREITAS	BA	
05.872.814/0007-25	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	ROD BR-381 FERNAO DIAS R PADRE LEOPOLDO MERTENS	KM 483	GALPAO3 - PARTE D	32.669-895 31.255-200	DISTRITO INDUSTRIAL JARDIMPIONT SUL SAO FRANCISCO	BETIM BELO HORIZONTE	MG	
05.872.814/0008-06	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV DO COMERCIO	581	COND FIRENZE BUSINES PARKQUADRA4 LOTE 6		PACHECO	PALHOCA	SC	
05.872.814/0009-97	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	ROD BR-287	8938	SALA 1		97.105-185	CAMOBI	SANTA MARIA	RS
05.872.814/0010-20	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV CARLOS GOMES R JOSE PEDRO BOESSIO	141	SALA 706 PARTE T ANDAR 6 BOX 1	90.480-003 90.250-050		AUXILIADORA HUMAITA	PORTO ALEGRE	RS
05.872.814/0011-01	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R DAS JULIETAS R RODRIGO RIBEIRO DE MELO	61	QUADRA391 LOTE 016-SUB	13.050-071 13.082-780	JARDIM DAS BANDEIRAS CHACARA DE RECREIO BARAO	CAMPINAS	SP	
05.872.814/0012-92	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV ANDRE ONOFRE	62	LOTE 12 QUADRA01	14.807-050	VILA GUAIANAZES	ARARAQUARA	SP	
05.872.814/0013-73	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R JOSE ALVES GARCIA	415	SALA 1	38.400-668	BRASIL	UBERLANDIA	MG	
05.872.814/0014-54	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R GENEROSO PONCE	1609	SALA T	79.500-000	CENTRO	PARANAIBA	MS	
05.872.814/0015-35	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV DAO SILVEIRA	5900	LOTE GL B PARTE A	59.066-180	CANDELARIA	NATAL	RN	
05.872.814/0017-05	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R GOVERNADOR VALADARES	61	SALA T	38.010-380	CENTRO	UBERABA	MG	
05.872.814/0018-88	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R PADRE FELIX	1	TERREOSALA T	75.503-130	CENTRO	ITUMBARA	GO	
05.872.814/0019-69	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AVENIDA MENINO MARCELO	9350	SALA 18 PARTE B	57.046-000	SERRARIA	MACEIO	AL	
05.872.814/0020-00	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R 1536	60	SALA 503 T	88.330-610	CENTRO	BALNEARIO CAMBORIU	SC	
05.872.814/0021-83	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV CIVIT I	1295	BLOCO PARTE C	29.170-740	BARRO BRANCO	SERRA	ES	
05.872.814/0022-64	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	ROD ANTONIO HEIL	1001	KM 01 PARTE D ARIZ G14 MODULOS 03 A 06	88.316-001	ITAIPAVA	ITAJAI	SC	
05.872.814/0023-45	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	TV UM	161	SALA PARTE	66.645-880	CASTANHEIRA	BELEM	PA	
05.872.814/0024-26	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV ANTONIO THOMAZ FERREIRA REZENDE	3023	PORTE C	38.402-349	DISTRITO INDUSTRIAL	UBERLANDIA	MG	
05.872.814/0025-07	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV DOUTOR ANTONIO JOAO ABDALLA	260	GALPAO 100 - PARTE C	07.776-700	CRISTAIS (JORDANESIA)	CAJAMAR	SP	
05.872.814/0026-98	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA MIRYAN STRAMBI	987		14.097-052	RECREIO ANHANGUERA	RIBEIRAO PRETO	SP	
05.872.814/0027-79	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV RUI BARBOSA	112		12.209-000	JARDIM BELA VISTA	SAO JOSE DOS CAMPOS	SP	
05.872.814/0028-50	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA CASA DO ATOR	415	SALA	04.546-001	VILA OLIMPIA	SAO PAULO	SP	
05.872.814/0030-74	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA VINTE E QUATRO	945	SALA T	38.300-078	CENTRO	ITUJUTABA	MG	
05.872.814/0031-55	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA DOS CAICOS	1259		59.037-700	ALECRIM	NATAL	RN	
05.872.814/0032-36	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	SETOR SCIA	S/N	QUADRA 14, LOTE 11, CONJUNTO 10 - PARTE A	71.250-150	ZONA INDUSTRIAL	BRASILIA	DF	
05.872.814/0033-17	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA MONSENHOR ROSA	1989	SALTA T	14.400-670	CENTRO	FRANCA	SP	
05.872.814/0034-06	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA CORONEL JOSE DE PAULA	300	TERREO - SALA T	38.200-056	CENTRO	FRUTAL	MG	
05.872.814/0035-89	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA FERNANDO FERRARI	150	PAVILHAO 04 - SALA 01 - PARTE B	92.130-000	NITEROI	CANOAS	RS	
05.872.814/0037-40	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	ROD BR-153	KM 5,5	QUADRA CH, LOTE AREA, GALPAO 07 - PARTE D	74.620-430	FAZENDA RETIRO	GOJANIA	GO	
05.872.814/0038-21	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA BENEDITO VALADARES	162	SALA	35.660-630	CENTRO	PARA DE MINAS	MG	



1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408262 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



05.872.814/0039-02	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV GETULIO VARGAS	299	SALA D	38.700-126	CENTRO	PATOS DE MINAS	MG
05.872.814/0040-46	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV. JOSÉ ANDRAUS GASSANI	4901	ANEXO E	38.402-324	INDUSTRIAL	UBERLANDIA	MG
05.872.814/0041-27	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AVENIDA PROFESSOR PAREDES	78		58.040.410	TORRE	JOAO PESSOA	PB
05.872.814/0042-08	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV RIO BRANCO	1	SALA 1503 PARTE-4	20.090-003	CENTRO	RIO DE JANEIRO	RJ
05.872.814/0043-99	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	Q QUADRA 1 CONJUNTO C	S/N	LOTE 02.04.06.08 E 10 SALA 1 PARTE D	71.736-103	ST DE INDUSTRIAS BERNARDO SAYAO NUCLEO BANDEIRANTE	BRASILIA	DF
05.872.814/0044-70	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV JUSCELINO KUBITSCHKE DE OLIVEIRA	13790		81.170-300	CIDADE INDUSTRIAL	CURITIBA	PR
05.872.814/0045-50	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA VILA CRISTINA	617	SALA 03	49.015-000	SAO JOSE	ARACAJU	SE
05.872.814/0046-31	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA DONA ANTONIA DE QUEIROZ	35	-	01.307-012	CONSOLAÇÃO	SÃO PAULO	SP
05.872.814/0047-12	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA AMADOR BUENO	1400	-	14.010-070	CENTRO	RIBEIRÃO PRETO	SP
05.872.814/0048-01	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	AV SETE DE SETEMBRO	1083	SALA 30 PARTE B	76.804-123	NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	PORTO VELHO	RO
05.872.814/0049-84	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R DA SOLEDADE	293	SALA B	50.070-040	SOLEDADE	RECIFE	PE
05.872.814/0050-18	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	RUA SERGIO MILLIET	10	SALA	69099-124	CIDADE DE DEUS	MANAUS	AM
05.872.814/0051-07	VOGEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES E INFORMATICA S.A.	R JANAUBA	145	SALA 02	38.413-102	JARAGUA	UBERLANDIA	MG



1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408262 Registro: 3367003 Data:24/03/2026

**PODER JUDICIÁRIO - TJMG
CORREGEDORIA GERAL DE JUSTIÇA**

1º Reg de Títulos e Doc e Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia-MG

Selo Eletrônico Nº JXR82822
Cód. Seg.: 4910.3642.9806.6978
Ato(s) praticado(s) por: Anderson Fernandes Alves Junior - Oficial Substituto Interino
Auxiliar: Wilgner da Silva Ferreira - Auxiliar Administrativo
Data: 24/03/2026
Registro: 3367003 Protocolo: 3408262
Quantidade de Atos Praticados: 005
DAP: 8101-8:3 / 5111-0:1 / 5202-7:1

Emol.: R\$ 100,22, Recome: R\$ 7,56, ISS R\$0,00,
TFJ: R\$ 28,22, FIC:R\$0,00= Valor Final: R\$ 136,00

Consulte a validade deste Selo no site: <https://selos.tjmg.jus.br>
Oficial Interino: Feliciano de Oliveira Júnior
Rua Bélgica 1220- Pátio Sabia -B.tibery Uberlândia-MG





1º Cartório de Registro de títulos e Documentos e Registro Civil das Pessoas Jurídicas de Uberlândia -
Protocolo: 3408262 Registro: 3367003 Data:24/03/2026



Instituto Nacional de Tecnologia da Informação



Serviço de validação de assinaturas eletrônicas

[Home](#) > [Simple](#) > [Completo](#)

Atenção: O conteúdo do documento é de inteira responsabilidade do(s) signatário(s).

Informações gerais do arquivo:

Nome do arquivo: RELACAO_FILIAIS_GRUPO_TELECOM_15092025_assinado.pdf
Hash: 201ca835862526267965cd06ef8ec6e09dd6541f455bd5eddfc9b42de8ee6ab3
Data da validação: 09/03/2026 13:59:55 BRT

Informações da Assinatura:

Assinado por: CAROLINE REZENDE NASCIMENTO
CPF: ***.773.886-**
Nº de série de certificado emitente: 0x47354cef897c80c2
Data da assinatura: 09/12/2025 11:26:04 BRT

Assinatura aprovada.



[Ver Relatório de Conformidade](#)

