

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E DE VALOR AGREGADO****Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014****Termos e Condições Gerais**

Pelo presente instrumento de um lado: **LEVEL 3 COMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA.**, com sede a Avenida Eld Mansur nº 666, térreo, Parque São George, na Cidade de Cotia, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob n.º 72.843.212/0001-41 ("LEVEL 3"), neste ato representada por seu(s) diretor(es), na forma de seu contrato social; e do outro lado: **DOMINGUES E PINHO CONTADORES LTDA.**, com sede a Avenida Rio Branco nº 311, 4º Andar, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ nº 28.005.122/0001-90, ("CLIENTE"), também chamados separadamente de Parte ou conjuntamente de Partes, têm acordado:

**1 Objeto**

1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação, pela LEVEL 3 ao CLIENTE, de serviços de telecomunicações e serviços de valor agregado, conforme descritos nos Anexos (os "Serviços").

**2 Anexos**

2.1 As condições técnicas e particulares que caracterizam cada um dos Serviços objeto do presente instrumento, relacionadas conforme características técnicas próprias estão descritas nos anexos deste contrato abaixo referidos, que constituem parte integrante e inseparável do mesmo, para todos os fins de direito.

2.1.1 Anexo A – Descrição Técnica dos Serviços

2.1.2 Anexo B - Acordo de Nível de Serviço

2.1.3 Anexo C – Solicitação de Serviços

2.1.4 Anexo D – Comunicação de Operacionalidade de Serviços

2.1.5 Anexo E – Política de Uso Aceitável

2.1.6 Anexo F - Descrição Técnica de Requisitos Básicos para Instalação de Equipamentos em Clientes

2.2. O CLIENTE deverá solicitar os Serviços objeto deste contrato por meio do envio e celebração com a LEVEL 3 da respectiva Solicitação de Serviços, bem como dos demais Anexos acima que sejam aplicáveis ao tipo de serviço solicitado, sendo que, em caso de conflito, prevalecerão os termos das Condições Gerais deste contrato.

**3 Análise, Aprovação de Crédito e Depósitos**

3.1 O CLIENTE apresentará à LEVEL 3 as informações de crédito, conforme a solicitação desta. A LEVEL 3 poderá rescindir o contrato ou exigir que o CLIENTE efetue um depósito ou outra forma de garantia como condição para a aprovação de qualquer Solicitação de Serviços ou para a continuidade de: a) Serviços medidos com base na utilização; ou b) Serviço não medido pela utilização, quando o CLIENTE deixar de efetuar o pagamento até a data de vencimento nos termos do presente instrumento ou a LEVEL 3 justificadamente determinar que houve uma mudança adversa na condição financeira do CLIENTE. Os depósitos são devidos mediante solicitação por escrito da LEVEL 3. Quando o Serviço for descontinuado, se o CLIENTE estiver em dia com suas obrigações de pagamento, o depósito será creditado à conta do CLIENTE, ao passo que o saldo será reembolsado.

3.2 Havendo a não apresentação das informações de crédito por parte do CLIENTE, a LEVEL 3 poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente Contrato.

**4 Vigência**

4.1 O presente contrato entrará em vigor a partir de sua data de assinatura, permanecendo válido até o fim do prazo estabelecido para os Serviços contratados e suas obrigações relacionadas, conforme as respectivas Solicitações de Serviços (Anexo C).

**5 Equipamentos**

5.1 A LEVEL 3 permanecerá como única e exclusiva proprietária de todos os equipamentos (inclusive do software) por ela fornecidos para a prestação dos Serviços. Os referidos equipamentos serão devidamente identificados como de sua propriedade, devendo o CLIENTE manter clara esta situação, em especial no âmbito de requerimentos de terceiros por meio de ações extrajudiciais ou judiciais.

5.2 A partir da data de entrega dos Equipamentos nas instalações do CLIENTE, este será responsável pela guarda e integridade dos mesmos, sendo também responsável por mantê-los nas mesmas condições até a efetiva devolução.

5.3 O CLIENTE não desconectará, modificará, reorganizará, reconfigurará, mudará, reparará ou manuseará equipamentos da LEVEL 3, não sendo permitido que terceiros o façam, não podendo ainda, constituir ou permitir a constituição de gravames de espécie alguma sobre os equipamentos da LEVEL 3, salvo prévia e expressa anuência por escrito da LEVEL 3.

5.4 O CLIENTE renuncia, desde já, de forma expressa e irrevogável, a qualquer direito de retenção dos equipamentos (inclusive antenas e/ou infraestrutura) da LEVEL 3 ao final deste contrato, obrigando-se ainda a devolvê-los ou colocá-los à disposição da LEVEL 3 em perfeito estado de conservação e funcionamento, ressalvado o desgaste decorrente de seu uso normal, conforme estabelecido neste contrato.

5.5 No final da vigência deste contrato, sem ter sido prorrogado o seu prazo, bem como no caso de rescisão antecipada deste contrato por qualquer motivo, o CLIENTE devolverá imediatamente o(s) equipamento(s) de propriedade da LEVEL 3 sendo o CLIENTE responsável pela emissão da Nota Fiscal de saída, referenciando no campo de observação o número e a data de emissão da nota fiscal de entrada e o descritivo exato dos equipamentos devolvidos ou restituídos.

5.5.1 Caso o CLIENTE não cumpra a cláusula 5.5 acima, pagará à LEVEL 3, a título de penalidade, o valor de mercado dos equipamentos afetados.

5.6 Os equipamentos discriminados em cada Solicitação de Serviços poderão ser substituídos, à critério da LEVEL 3, por outros similares ou compatíveis de acordo com a necessidade e disponibilidade.

**6 Instalação e Manutenção**

6.1 Os procedimentos para instalação, utilização de equipamentos, critérios de manutenção, responsabilidades e condições estabelecidas para a regular prestação dos Serviços constarão do Anexo F – Descrição Técnica de Requisitos Básicos para Instalação de Equipamentos em Clientes.

6.2 Se o acesso a dependências que não pertençam à LEVEL 3 for necessário para a instalação, manutenção, atualização e/ou remoção dos equipamentos de rede da LEVEL 3, o CLIENTE, à própria custa, garantirá tal direito de acesso e organizará a disponibilização e manutenção de energia e instalações de ar condicionado necessárias para a operação adequada dos equipamentos e rede em questão.

6.2.1 O CLIENTE se compromete a arcar, exclusivamente, com todos e quaisquer custos e despesas de terceiros que a LEVEL 3 venha ou tenha de incorrer para a instalação ou manutenção de seus equipamentos necessários para a prestação dos Serviços no local solicitado pelo CLIENTE, incluindo, sem limitação, taxas ou aluguéis estabelecidos por condomínios. O CLIENTE autoriza a LEVEL 3, desde já, a efetuar a divulgação de informações relacionadas aos Serviços, sempre que exigido pelo condomínio do local de instalação solicitado pelo CLIENTE, desde que previamente comunicado ao CLIENTE sobre esta necessidade.

6.3 O CLIENTE será responsável pelos ajustes e padronizações necessárias nos seus equipamentos e aplicativos para a utilização dos Serviços providos pela LEVEL 3.

6.4 O CLIENTE, desde já, autoriza o livre acesso de funcionários da LEVEL 3 ou de seus subcontratados, desde que devidamente identificados, ao local dos equipamentos instalados para prestação e manutenção dos Serviços ora contratados.

6.5 Caso o CLIENTE solicite previamente, a LEVEL 3 poderá fornecer relação de funcionários e/ou subcontratados que prestarão os Serviços durante a vigência deste instrumento.

6.6 A LEVEL 3 reserva-se o direito de modificar sua rede e suas configurações de sistema ou de roteamento. A manutenção programada normalmente não acarretará interrupção do Serviço. Se a manutenção programada exigir interrupção do Serviço, a LEVEL 3: (i) comunicará ao CLIENTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias; (ii) trabalhará com o CLIENTE para minimizar as referidas interrupções, (iii) envidará esforços tecnicamente razoáveis para realizar a manutenção entre meia-noite e 06h00 do horário local. Se a LEVEL 3 justificadamente constatar a necessidade de manutenção de emergência, a LEVEL 3 adotará todos os esforços para comunicar ao CLIENTE. As suspensões de Serviço com a finalidade de realizar a manutenção programada e/ou manutenção de emergência não serão computadas como tempo de interrupção para fins de quaisquer Acordos de Nível de Serviços. Caso serviços de acesso local sejam obtidos de terceiros pelo CLIENTE, o CLIENTE: (i) disponibilizará à LEVEL 3 facilidades de circuito e informações/ layout de projeto para permitir cruzamento de conexões com os Serviços, (ii) cooperará com a LEVEL 3 (inclusive por meio da obtenção das autorizações ou permissões necessárias) com respeito à organização de circuitos e (iii) quando um serviço relacionado for desconectado, apresentará a LEVEL 3 um formulário ou outro documento de desconexão do respectivo terceiro provedor dos serviços de acesso local.

## 7 Impostos e Taxas

7.1 Os preços devidos pelo CLIENTE pela prestação de cada Serviço serão expressos na respectiva Solicitação de Serviço (Anexo C), em reais, e serão reajustados pelo IGP-M, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, a cada 12 (doze) meses a partir da data de assinatura de cada Solicitação de Serviço ou em menor periodicidade caso a lei assim o permita. Na falta deste índice será acordado entre as Partes outro índice que melhor reflita a inflação do período. Os valores de instalação e da prestação de cada Serviço serão faturados após a ativação dos Serviços, salvo se acordado de outra forma na Solicitação de Serviços.

7.2 A criação de novos tributos ou contribuições, alteração das alíquotas expressas na Solicitação de Serviço, ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de impostos serão refletidos de forma automática, majorando ou reduzindo, conforme o caso, o valor a ser faturado pelos Serviços.

7.3 A fim de manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, caso (i) haja qualquer mudança relevante no mercado e/ou na situação econômica do País; (ii) se verifique qualquer medida econômica que venha a causar desvalorização ou desatualização dos preços pactuados; (iii) sobrevenham alterações nas leis, regulamentos, regras ou ordens aplicáveis que afetem substancialmente a prestação do Serviço, ou elevem materialmente os custos da prestação do Serviço, ou que ainda imponham qualquer obrigação desproporcional, então as Partes concordam desde já em rever os valores do contrato. Se as Partes não chegarem a um consenso no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento de notificação da LEVEL 3 solicitando renegociação: (a) a LEVEL 3 poderá, após o decurso do período de 30 (trinta) dias, repassar ao CLIENTE quaisquer aumentos de custos da entrega ao CLIENTE; (b) se a LEVEL 3 assim o fizer, o CLIENTE poderá rescindir o Serviço afetado mediante notificação à LEVEL 3, entregue no prazo de 30 (trinta) dias. Se os custos de entrega reajustados não puderem ser repassados ao CLIENTE por qualquer razão, então a LEVEL 3 poderá rescindir o Serviço afetado sem qualquer ônus e responsabilidade, imediatamente após entregar a notificação ao CLIENTE, informando sobre tal fato.

## 8 Prazos e Condições de Pagamento

8.1 Os valores mensais serão faturados da seguinte forma: a primeira parcela será faturada no valor pró-rata, e as demais serão faturadas até o dia 15 (quinze) de cada mês, com vencimento no dia 30 (trinta) do mês da prestação dos Serviços, através de emissão do boleto bancário ou de outro instrumento de cobrança a ser proposto pela LEVEL 3.

8.1.1 As faturas serão encaminhadas ao CLIENTE com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência, contados da data de vencimento.

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

8.3 Após 30 (trinta) dias corridos do atraso no pagamento, o CLIENTE, sem necessidade de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial da LEVEL 3, ficará sujeito à suspensão de prestação do serviço, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do serviço condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, devidamente atualizado(s) e acrescido(s) da multa e dos juros aqui acordados.

8.4 Na hipótese específica do item 8.4 acima, o cancelamento da prestação do serviço ao CLIENTE, a retirada dos equipamentos de propriedade da LEVEL 3 e a rescisão do presente contrato ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 90 (noventa) dias, a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

## 9. Ativação e Início dos Serviços

9.1 O início do prazo constante de cada Solicitação de Serviços (Anexo C) será a partir do Momento da Ativação dos Serviços.

9.1.1 Para efeitos da presente cláusula, considera-se como Momento da Ativação dos Serviços a data de disponibilização, pela LEVEL 3 ao CLIENTE, do Serviço contratado em cada Solicitação de Serviços celebrada entre as Partes, seja em caráter provisório ou definitivo, o qual será devidamente ratificado pelo CLIENTE mediante o pagamento da primeira fatura, observando a LEVEL 3 a qualidade do serviço contratado.

9.2 Caso a prestação dos Serviços não possa ser iniciada por motivos de responsabilidade exclusiva e comprovada do CLIENTE, inclusive, mas não se limitando a, (i) não disponibilização de área comum junto ao condomínio para instalação de equipamentos de backbone (switches de acesso metroethernet, SDH e xWDM, por exemplo), ou (ii) não permissão de acesso 24 (vinte e quatro) horas x 7 (sete) dias na semana x 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano, ou (iii) se tais equipamentos de backbone estiverem instalados em suas dependências, a LEVEL 3 notificará o CLIENTE para sanar o motivo impeditivo. Caso o CLIENTE não elimine o problema dentro do prazo definido na notificação, a LEVEL 3, a seu

exclusivo critério, poderá: (i) atrasar o prazo de ativação pelo tempo que durar a pendência por parte do CLIENTE; (ii) iniciar o faturamento dos Serviços; ou (iii) cancelar imediatamente o contrato mediante indenização pelo CLIENTE à LEVEL 3 de todos e quaisquer investimentos / despesas comprovadamente incorridas e compromissos assumidos com terceiros (incluindo, mas não se limitando a, provedores e subcontratados) para a implantação e o fornecimento dos Serviços solicitados em cada Solicitação de Serviços.

9.2.1. Na hipótese de cancelamento do contrato prevista no item 9.2 acima, a LEVEL 3 preparará um relatório contendo todos os custos e gastos por ela incorridos, e deverá entregá-lo ao CLIENTE, acompanhado dos documentos que justifiquem tal cobrança. O CLIENTE deverá pagar os valores indicados pela LEVEL 3 no prazo de 30 (trinta) dias contados do recebimento do relatório, na forma indicada pela LEVEL 3.

9.3 Se a ativação dos Serviços eventualmente ultrapassar o prazo fixado na respectiva Solicitação de Serviço, em virtude de ato, omissão ou limitação imposta por terceiros, incluindo, mas não se limitando a poderes públicos, concessionárias detentoras de faixas de domínio (direitos de passagem), concessionárias de energia elétrica (compartilhamento de infraestrutura) e operadoras de serviços de telecomunicações interconectadas à rede da LEVEL 3, nenhuma das Partes poderá ser responsabilizada.

9.3.1 Nesta hipótese, a LEVEL 3, após demonstrar as razões que a impossibilitaram de cumprir o prazo de ativação originalmente estabelecido, de comum acordo com o CLIENTE, estimará uma nova data factível para ativação dos Serviços, envidando esforços para oferecer alternativas (se possível), que minimizem os efeitos do ocorrido.

#### 10 Da Comunicação de Operacionalidade

10.1 O CLIENTE receberá da LEVEL 3 comunicado (por escrito ou por correio eletrônico), dando ciência da operacionalidade (ativação) dos Serviços.

10.2. O CLIENTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para eventualmente se manifestar (justificadamente) de forma contrária à operacionalidade dos Serviços, sendo que, no seu silêncio, estes serão considerados tacitamente aceitos em sua plenitude, ensejando seu faturamento.

10.3. As Partes acordam que a comunicação de operacionalidade retratada nesta cláusula, enviada e recebida por correio eletrônico (e-mail), independe de qualquer assinatura da LEVEL 3 e/ou do CLIENTE, sendo considerada válida, como se assinada fosse pelas Partes, e faz parte integrante e inseparável do contrato, como Anexo D.

#### 11 Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement)

11.1 Os índices estabelecidos pelas Partes para cumprimento do nível de serviço da LEVEL 3 estarão previstos no Anexo B – Acordo de Nível de Serviço. Se a LEVEL 3 não cumprir com suas obrigações estabelecidas no Anexo B – Acordo de Nível de Serviço, poderá ser conferido um desconto ao CLIENTE, conforme indicado no respectivo Anexo B – Acordo de Nível de Serviços. Os descontos mensais totais nunca excederão os encargos pelos Serviços afetados para aquele mês.

#### 12 Casos Fortuitos e de Força Maior

12.1 O atraso ou falta do cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da LEVEL 3 não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

#### 13 Cessão ou Transferência

13.1 O CLIENTE não poderá ceder seus direitos ou obrigações nos termos deste contrato ou de qualquer Solicitação de Serviço sem o consentimento prévio, por escrito, da LEVEL 3, que não deverá ser recusado sem justificativas cabíveis. Este contrato aplicar-se-á a quaisquer sucessores e/ou cessionários permitidos.

13.2. Somente expressamente acordado pelas Partes, o CLIENTE poderá prestar os Serviços a terceiros ou utilizar os Serviços com respeito a bens ou serviços prestados/fornecidos pelo CLIENTE a terceiros ("Serviços Prestados pelo CLIENTE"), mediante a condição de que o CLIENTE indenize, defenda e isente a LEVEL 3 e suas afiliadas de qualquer responsabilidade decorrente de quaisquer reclamações decorrentes de eventuais Serviços Prestados pelo CLIENTE ou a eles relacionados. O CLIENTE neste ato declara ter obtido e se obriga a obter todas as licenças, permissões e autorizações de qualquer natureza, necessárias para o uso dos Serviços pelo CLIENTE, para a revenda dos Serviços (se permitida) e/ou para o uso dos Serviços pelos terceiros do CLIENTE ou usuários finais autorizados de terceiros, bem como declara que cumprirá todas e quaisquer leis e regulamentos aplicáveis, e que detém e se obriga a manter todas as autorizações necessárias dos órgãos regulatórios competentes com respeito a tanto. Nenhuma disposição deste contrato, expressa ou implícita, confere a terceiros qualquer direito, benefício ou recurso nos termos deste contrato ou em razão de suas disposições.

13.3. O CLIENTE desde já consente que a LEVEL 3, empenhe, ceda ou de outra forma onere seus direitos advindos deste contrato para garantir obrigações assumidas em qualquer contrato financeiro no qual a LEVEL 3 seja parte ou em qualquer contrato que Controladoras ou Controladas da LEVEL 3 sejam parte ("Contratos Financeiros"). O CLIENTE consente ainda com a divulgação de qualquer informação contida neste contrato para fins dos Contratos Financeiros ou do contrato que formalizar a garantia mencionada nesta cláusula.

#### 14 Limites de Responsabilidade

14.1 A RESPONSABILIDADE DA LEVEL 3 E DE SUAS AFILIADAS LIMITA-SE AO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS CONFORME ESTIPULADO NESTE INSTRUMENTO.

14.2 A LEVEL 3 NÃO GARANTE QUE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS ININTERRUPTAMENTE E ISENTO DE FALHAS, SENDO QUE A ÚNICA FORMA DE RESSARCIMENTO AO CLIENTE POR EVENTUAIS DEFEITOS OU FALHAS NO SERVIÇO CONTRATADO SERÁ O REEMBOLSO PELO PERÍODO DE INDISPONIBILIDADE CONSTANTE DO ANEXO B (SLA). SEM PREJUÍZO DAS LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS PREVISTAS NESTE CONTRATO, A RESPONSABILIDADE DA LEVEL 3 POR EVENTUAIS PERDAS E DANOS QUE O CLIENTE VENHA A SOFRER NO ÂMBITO DO PRESENTE CONTRATADO, LIMITAR-SE-Á AOS DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS AO CLIENTE ATÉ O VALOR TOTAL DE CADA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO, EM NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR PERDAS E DANOS A TERCEIROS, LUCROS CESSANTES, PERDAS DE RECEITA E/OU DANOS INDIRETOS CAUSADOS, TAIS COMO, MAS NÃO APENAS, PERDA DE RECEITAS OU OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO, PERDA DE DADOS, AÇÕES MOVIDAS CONTRA O CLIENTE POR DANOS INCORRIDOS POR TERCEIROS RELACIONADOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS OU CUSTOS ASSOCIADOS À AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE REPOSIÇÃO DE FORNECEDORES ALTERNATIVOS, SEJA A AÇÃO FUNDADA EM CONTRATO, ATO ILÍCITO, RESPONSABILIDADE DE PRODUTO, LEIS E OUTROS FUNDAMENTOS, UMA VEZ QUE NÃO HÁ QUALQUER SOLIDARIEDADE ENTRE AS PARTES EM RELAÇÃO AOS SEUS RESPECTIVOS CLIENTES E FORNECEDORES.

14.3 A LEVEL 3 NÃO SERÁ RESPONSÁVEL PELO CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO TRAFEGADA PELO CLIENTE DENTRO DO SERVIÇO PRESTADO NOS TERMOS DESTES CONTRATO E SEUS ANEXOS, NEM POR QUALQUER INFRAÇÃO, INJÚRIA, DIFAMAÇÃO, INGERÊNCIA ABUSIVA NA VIDA PRIVADA E VIOLAÇÃO DO DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E OU INDUSTRIAL QUE VENHA A SER FEITA PELA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO ORA PACTUADO, FICANDO, DESTARTE, DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DO CLIENTE O CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES TRANSMITIDAS DENTRO DO SERVIÇO PRESTADO PELA LEVEL 3.

14.4 OS PRODUTOS NÃO FABRICADOS PELA LEVEL 3 OU OS SERVIÇOS NÃO FORNECIDOS PELA LEVEL 3 SÃO GARANTIDOS NA FORMA E NA MEDIDA GARANTIDAS PELO RESPECTIVO FABRICANTE OU PRESTADOR, NESTE CASO, SOMENTE NA MEDIDA EM QUE A LEVEL 3 CONSIGA, DE FORMA RAZOÁVEL, EXECUTAR OS TERMOS DE REFERIDA GARANTIA. A LEVEL 3 E SUAS AFILIADAS NÃO APRESENTAM NENHUMA GARANTIA OU DECLARAÇÃO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, SEJA DE FATO, SEJA POR FORÇA DE LEI, DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES OU DE OUTRA FORMA, INCLUSIVE GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE E ADEQUAÇÃO A QUALQUER USO ESPECÍFICO, EXCETO AQUELAS EXPRESSAMENTE ESTABELECIDAS NESTE CONTRATO OU EM QUALQUER ANEXO DE SERVIÇOS APLICÁVEL.

14.5 EM NENHUM MOMENTO A LEVEL 3 PODERÁ SER RESPONSABILIZADA PELO USO DOS SERVIÇOS POR ELA DISPONIBILIZADOS PARA OUTRAS FINALIDADES QUE NÃO AS PERMITIDAS PELAS LICENÇAS DE TELECOMUNICAÇÕES DE AMBAS AS PARTES. NO CASO DO CLIENTE SER ELE PRÓPRIO DETENTOR DE LICENÇA DA ANATEL, DEVERÁ FORNECER À LEVEL 3 UMA CÓPIA AUTENTICADA DA(S) LICENÇA(S) NA ASSINATURA DO PRESENTE CONTRATO.

14.6 NO CASO DE EMISSÃO DE PADO'S (PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO) PELA ANATEL AO CLIENTE, RELATIVOS AO MAU USO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA LEVEL 3, O CLIENTE ENVIARÁ CÓPIA DO MESMO À LEVEL 3 PARA EVENTUAIS PROVIDÊNCIAS E DEFESA JUNTO À ANATEL.

14.7 CADA PARTE CONCORDA EM DEFENDER E INDENIZAR A OUTRA PARTE EM RELAÇÃO A TODAS AS RECLAMAÇÕES NAS ESFERAS TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA, E DESPESAS, INCLUSIVE CUSTAS JUDICIAIS E HONORÁRIOS RAZOÁVEIS DE ADVOGADOS POR RESPONSABILIDADES AOS DANOS PESSOAIS OU MORTE DE SEUS PRÓPRIOS EMPREGADOS OU SUBCONTRATADOS, DECORRENTES DESTE CONTRATO E INDEPENDENTEMENTE DE CULPA.

## **15 Rescisão**

15.1 Sem prejuízo do disposto na cláusula 8.4 acima, em que o presente contrato, na hipótese lá estabelecida, poderá ser rescindido sem qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, tanto LEVEL 3 quanto o CLIENTE poderão rescindir o presente contrato, sem qualquer ônus, de forma automática e sem a necessidade de requerimento prévio de qualquer espécie se ocorrer alguma das seguintes hipóteses: (a) se for requerida ou decretada a falência ou recuperação judicial da outra Parte; (b) se for requerida ou decretada a liquidação extrajudicial ou intervenção no caso de instituições financeiras; (c) em caso de extinção da concessão, licença ou autorização, de qualquer das Partes, necessárias à execução do objeto deste contrato; e (d) em caso de falta do cumprimento de qualquer das obrigações contraídas por força deste instrumento, após notificação judicial ou extrajudicial exigindo o cumprimento de suas obrigações no prazo de 10 (dez) dias corridos.

15.2 Se o contrato for rescindido antecipada e injustificadamente pelo CLIENTE ou por justa causa por ele motivada, estará sujeito: (a) à multa rescisória, conforme condições especificadas na respectiva Solicitação de Serviços (Anexo C); e, (b) encargos de rescisão de terceiros relacionados ao Serviço cancelado.

15.2.1. Se o contrato for rescindido pelo CLIENTE por justa causa motivada pela LEVEL 3, estará isento do pagamento de qualquer ônus ou multa rescisória, com exceção do pagamento pelos Serviços mensais até então prestados pela LEVEL 3.

## **16 Do Sigilo e da Confidencialidade**

16.1 As Partes comprometem-se a manter total sigilo e confidencialidade em relação a todos os termos e condições deste contrato, bem como em relação a todos e quaisquer dados, informações, correspondências e documentos que venham a ser fornecidos pela outra Parte ou que a eles tenha acesso em razão do presente contrato, os quais somente poderão ser divulgados para terceiros se assim requisitado pela legislação e/ou normas de fiscalização pertinentes, exceto se de outra forma for estabelecido de comum acordo entre as Partes, sob pena de responder por perdas e danos mediante decisão judicial, observadas as limitações constantes da cláusula 14.

16.2 A presente cláusula de Sigilo e Confidencialidade obriga as Partes, seus sucessores a qualquer título, coligadas, controladoras, controladas e cessionários devidamente autorizados, bem como seus respectivos empregados, agente, prepostos e administradores.

16.3 As disposições desta cláusula deverão permanecer em vigor por um período de 3 (três) anos contados da data do término deste instrumento.

16.4 Divulgação permitida: as disposições das cláusulas 16.1 a 16.3 acima, não se aplicarão às informações confidenciais que: (a) tenham se tornado de conhecimento público por causa não atribuível ao receptor da informação confidencial, ou (b) tenham de ser divulgadas por força de lei, ordem, norma ou regulamento de governo ou judicial, desde que a Parte que se valha desta exceção tenha empregado todos os esforços comercialmente razoáveis para evitar ou limitar tal divulgação.

## **17 Notificações**

17.1 As notificações serão preparadas por escrito, sendo consideradas recebidas se entregues pessoalmente, por meio de serviços de entrega expressa, correio eletrônico (caso seja disponibilizado um endereço de e-mail) ou enviadas por serviço postal, endereçadas aos endereços das Partes constantes das Solicitações de Serviço (Anexo C). Cada Parte poderá alterar seu endereço de notificação mediante comunicação por escrito à outra Parte. Todas as notificações serão consideradas entregues (i) na data da entrega, quando entregues pessoalmente ou e-mail (ou no dia útil seguinte, se entregues em um fim de semana ou feriado oficial), (ii) no dia útil subsequente ao despacho, se enviada por serviço de entrega expressa; ou, (iii) no terceiro dia útil após o envio, caso enviadas de outra forma.

## **18 Política de Usos Aceitáveis; Proteção de Dados**

18.1 Em razão uso do Serviço pelo CLIENTE, este cumprirá a Política de Uso Aceitável (Anexo E) da LEVEL 3, as quais também estão disponíveis por meio do website da LEVEL 3 ([www.level3.com](http://www.level3.com)).

## **19 Propriedade Intelectual e Publicidade**

19.1 Nenhuma das Partes recebe, por meio deste contrato, uma licença ou outro direito (expresso, implícito ou de outra forma) de utilizar quaisquer marcas, direitos autorais, marcas de serviços, nomes comerciais, patentes, segredos comerciais ou outra forma de propriedade intelectual da outra Parte ou suas afiliadas, sem o consentimento expresso, por escrito, da outra Parte. Nenhuma das Partes emitirá comunicado algum à imprensa nem outra declaração pública relativa a este contrato, exceto quando convencionado entre as Partes, por escrito. Quaisquer informações ou documentação divulgadas entre as Partes durante o cumprimento deste contrato (inclusive este contrato em si) estarão sujeitas aos termos e condições de sigilo e confidencialidade estabelecidas na cláusula 16 acima.

## **20 Obrigações das Partes**

20.1 As Partes obrigam-se a cumprir estritamente as disposições contidas nas leis, decretos e regulamentos aplicáveis ao objeto deste contrato.

20.2 As Partes assumem a responsabilidade pelo bom e correto uso dos Serviços e equipamentos fornecidos pela LEVEL 3. Caso a autoridade de controle (Anatel, Prefeitura, entre outros) venha a constatar alguma infração, o infrator será o único responsável pelo seu não cumprimento e pagamento de quaisquer multas então aplicadas.

## 21 Disposições Gerais

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

21.2 Toda e qualquer modificação no serviço que estiver sendo prestado pela LEVEL 3 ao CLIENTE deverão ser feita através de nova Solicitação de Serviço (Anexo C).

21.3 A relação entre as Partes decorrente deste contrato não configura parceria, associação, agenciamento ou formação de joint venture, nem tampouco cria qualquer vínculo empregatício entre os empregados, agentes, colaboradores ou terceiros subcontratados da LEVEL 3 e o CLIENTE, obrigando-se cada Parte a arcar, exclusivamente, com todos e quaisquer custos e despesas de ordem trabalhista e previdenciário de seus respectivos empregados.

21.4 O CLIENTE desde já autoriza a LEVEL 3 a veicular seu nome na sua lista de clientes.

21.5 Este contrato, seus Anexos e Solicitação de Serviço constituem o acordo final e integral, bem como o entendimento entre as Partes com respeito aos Serviços, prevalecendo sobre todos os acordos anteriores relativos aos Serviços em questão. Este contrato somente poderá ser modificado ou complementado por um instrumento por escrito, firmado por um representante autorizado de cada Parte. Nenhuma omissão de qualquer Parte em fazer cumprir qualquer/qualquer direito(s) ora estabelecido(s) constituirá renúncia ao(s) referido(s) direito(s).

21.6 As Partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente Instrumento são seus bastantes representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora pactuadas, não havendo qualquer limitação ou condicionante que possa comprometer a eficácia deste Contrato.

21.6.1 Sem prejuízo do disposto acima, o CLIENTE atesta, ainda, que o aceite dos serviços contratados e o pagamento destes servirá, igualmente, como efetiva vinculação aos termos estabelecidos neste Contrato, não podendo esta alegar, em quaisquer hipóteses, a ausência de poderes de seus representantes ou de outras formalidades previstas em seus documentos societários.

21.7 As Partes elegem o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir toda e qualquer questão ou dúvida oriunda deste contrato, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 26 de ~~Setembro~~ de 2014

PELO CLIENTE :

PELA LEVEL 3 :

NOME: CARLOS MONTE LUPIAZ VIANNA  
CPF: 888.888.888-13

NOME :  
CPF:

NOME : MARCELO DA COSTA LIMA  
CPF: Contador - CRC-RJ 078.635/O-2  
TESTEMUNHAS CPF 002.026.867-01

NOME :  
CPF:

NOME: RONALDO DA SILVA PEREIRA  
CPF: 057.362.707-64

NOME :  
CPF:

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

Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014

**ANEXO A-01****DESCRIÇÃO TÉCNICA DE SERVIÇO PRIVATE LAN****1 Definição do Serviço**

1.1 O serviço PRIVATE LAN oferecido pela LEVEL 3 constitui-se de:

1.1.1 Porta de entrada/saída ao backbone MetroEthernet LEVEL 3.

1.1.2 Prestação de Serviço de Telecomunicações para transporte de dados em padrão Ethernet através do backbone privado LEVEL 3.

1.1.3 Opcionalmente este serviço poderá contemplar ainda Locação e/ou venda de equipamentos;

1.2 O serviço PRIVATE LAN poderá ser combinado com outros serviços LEVEL 3 para configurar uma rede ajustada às necessidades do cliente. Nesta condição a interconexão entre os diversos serviços será realizada através de infraestrutura LEVEL 3.

**2 Características do Serviço**

2.1 O serviço PRIVATE LAN contratado terá alocação da largura de banda realizada sobre demanda instantânea, limitada ao valor máximo contratado pelo CLIENTE (PORTA PRIVATE LAN), para transporte de dados entre as localidades indicadas pelo CLIENTE. Quando o sistema interpretar a necessidade de transporte de um pacote de informações do usuário, o mesmo procederá com o processo de enviá-lo ao endereço indicado, alocando banda necessária e adequada para esta transmissão e ao atendimento do nível de Qualidade de Serviço contratado.

2.2 Para cada circuito ponto-a-ponto, a LEVEL 3 disponibilizará um total de 75 MAC Address. Quantidades adicionais poderão ser disponibilizadas por solicitação do cliente em blocos de 25 (vinte e cinco) até um limite máximo de 125 (cento e vinte e cinco) MAC Address. Um valor adicional para cada bloco de 25 MAC Address será aplicável para estes blocos adicionais.

2.3 A LEVEL 3 reserva-se no direito de adaptar qualquer aspecto operativo do serviço sem aviso prévio ao CLIENTE, entre eles adaptar os mecanismos de acesso aos recursos compartilhados, a fim de manter um uso equitativo entre usuários, respeitando a relação entre as diferentes Qualidades de Serviço contratadas.

2.4 O serviço PRIVATE LAN permite opcionalmente o tratamento de priorização de tráfego, através de CoS (Classes de Serviços), desde que implementadas nos roteadores do CLIENTE ou no Backbone da LEVEL 3 quando utilizado em conjunto com serviço PRIVATE IP.

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

3.1 As responsabilidades pelos serviços de Instalação e Readequação de Infraestrutura nas localidades indicadas pelo CLIENTE são especificados a seguir:

3.1.1 Sob responsabilidade da LEVEL 3:

3.1.1.1 Na mesma data acordada para a Instalação, realizar a vistoria do local, a fim de determinar a melhor localização para as acomodações dos equipamentos;

3.1.1.2 Montagem e verificação da instalação dos equipamentos referentes ao serviço de PRIVATE LAN;

3.1.1.3 Instalação dos equipamentos eletrônicos, ativação do sistema e verificação do enlace.

3.1.2 Sob responsabilidade do CLIENTE:

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

3.1.2.2 Instalação de pára-raios e melhoramento de malha de terra, etc., quando necessário.

3.1.2.3 Provisão de racks, se necessário, para a instalação dos equipamentos. Caso o CLIENTE não disponha dos racks, a LEVEL 3 poderá provê-los em cotação adicional.

3.1.2.4 Provisão de UPS segundo especificações fornecidas pela LEVEL 3, depois de constatada a sua necessidade em razão da baixa qualidade de energia da linha.

3.1.2.5 Disponibilização das condições de alimentação e segurança adequadas, dentro das características técnicas descritas abaixo:

- a) Alimentação por Tensão de 127/220 Vca, com variação máxima de +/- 15%, frequência de 60Hz, com variação máxima de +/- 3%, e potência elétrica de 1kVA disponível para alimentação da estação remota, preferencialmente com disjuntor dedicado;
- b) Ponto de fio terra com características de resistência sempre inferior a 5ohms, e tensão entre o fio terra e o neutro da instalação não superior a 1 volt RMS sob condição alguma;
- c) Local isento de poeira ou gases corrosivos para abrigo da unidade interna da estação remota, com temperatura entre 15° C e 35° C, umidade entre 20% e 75%, sem condensação.

3.1.2.6 Obtenção das permissões correspondentes junto ao condomínio ou prédio destinado à prestação de serviços indicado pelo CLIENTE.

3.2 Caso a instalação não possa ser realizada na data acordada, em razão de problemas verificados na visita da LEVEL 3, esta transmitirá as instruções de melhorias a serem efetivadas na localidade, a fim de realizar, o mais breve possível, uma segunda visita ao CLIENTE sem ônus algum, desde que as obras solicitadas na visita anterior tenham sido realizadas.

3.3 Toda visita adicional realizada pela LEVEL 3 na localidade do CLIENTE, sejam estas para completar as instalações, envio de pessoal em decorrência de falhas de rede que não correspondiam ao serviço contratado, solicitação de ajuda quanto a ativação da rede local do CLIENTE, ou outras situações não imputáveis a LEVEL 3, serão de responsabilidade do CLIENTE todos os custos e encargos inerentes às visitas.

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

Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014

**ANEXO A-02****DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO UMONITOR****1 Definição do Serviço**

1.1 O serviço uMonitor, está incluso dentro da família Network Monitoring, oferecido pela LEVEL 3 que se constitui de:

1.1.1 O Serviço uMonitor, permite ao cliente medir o rendimento e comportamento de seus enlaces e aplicações de forma instantânea e com informação atualizada em tempo real.

1.1.2 O serviço é disponibilizado através de um portal acessado de forma segura pela Internet, denominado uMonitor.

1.1.3 A aplicação uMonitor, permite que o cliente monitore seu tráfego e controle as variáveis de acordo com a modalidade contratada.

1.1.4 O cliente pode visualizar diversos gráficos e informações personalizadas, abrangendo uma grande quantidade de medições referentes a seus enlaces.

1.2 O serviço uMonitor poderá ser combinado com outros serviços LEVEL 3 para configurar uma rede dedicada às necessidades do cliente. Nesta condição, a interconexão entre os diversos serviços será realizada através de infraestrutura LEVEL 3.

1.3 O uMonitor, como ferramenta de monitoramento da família de produtos de dados IP Solutions, não poderá ser comercializado separadamente sem uso de algum meio de transmissão LEVEL 3 que corresponda.

**2 Características do Serviço**

2.1 A ferramenta uMonitor aproveita as capacidades de geração de estatísticas coletadas a partir dos equipamentos localizados no(s) endereço (s) do cliente de rede fim a fim e as armazena utilizando o protocolo SNMP num período total de até 6 (seis) meses.

2.2 As modalidades do Sistema de Monitoramento uMonitor, que podem ser contratados pelos clientes são:

**2.2.1 uMonitor Essential:**

- Disponibilidade (%): Mede a disponibilidade em percentual dos serviços a partir da abertura e fechamento dos Trouble Tickets.
- Tráfego de Entrada e Saída (escala em acordo com a banda contratada em bps): Mede o tráfego real gerado no enlace.

**2.2.2 uMonitor Statistic:**

- Disponibilidade (%): Mede a disponibilidade em percentual dos serviços a partir da abertura e fechamento dos Trouble Tickets.
- Trouble tickets: acompanhamento dos trouble tickets disponíveis de modo on-line.
- Tráfego de Entrada e Saída (escala em acordo com a banda contratada em bps): Mede o tráfego real gerado no enlace.
- Pacotes descartados (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida sem erros, porém que foi descartada.
- Erro de Pacotes (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida pelo cliente que contenha erros irreparáveis.
- Grau de Ocupação da CPU (%): Mede o grau em percentual de ocupação de processamento utilizado pelo CPE para transmitir a informação gerada pelo cliente.

**2.2.3.uMonitor Application:**

- Disponibilidade (%): Mede a disponibilidade em percentual dos serviços a partir da abertura e fechamento dos Trouble Tickets.
- Trouble tickets: acompanhamento dos trouble tickets disponíveis de modo on-line.
- Tráfego de Entrada e Saída (escala em acordo com a banda contratada em bps): Mede o tráfego real gerado no enlace.
- Pacotes descartados (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida sem erros, porém que foi descartada por algum inconveniente.
- Erro de Pacotes (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida pelo cliente que contenha erros irreparáveis.
- Grau de Ocupação da CPU (%): Mede o grau em percentual de ocupação de processamento utilizado pelo CPE para transmitir a informação gerada pelo cliente.
- Tráfego de entrada e saída por tipo de tráfego (bps): Mede o tráfego real gerado por cada um dos serviços (limitação de seis aplicações selecionadas pelo cliente) através da funcionalidade nBar.
- Medição do tráfego de QoS (kbps): Permite realizar um acompanhamento do tráfego gerado por classe de serviço, de acordo com as características do serviço Private IP.
- Latência (ms): Permite avaliar o comportamento do tráfego na rede do cliente, em função dos tempos de transporte através da mesma da classe real time.
- Perda de Pacotes (%): Permite medir com tráfego real a perda de pacotes evidenciada na rede.
- Jitter (ms): Permite conhecer o indicador da variação da latência, que tem impacto nas aplicações em tempo real, como voz e vídeo sobre IP na classe de serviço real time.

**2.2.4 uMonitor Dokuview**

- Disponibilidade (%): Mede a disponibilidade em percentual dos serviços a partir da abertura e fechamento dos Trouble Tickets.
- Trouble tickets: acompanhamento dos trouble tickets disponíveis de modo on-line.
- Tráfego de Entrada e Saída (escala em acordo com a banda contratada em bps): Mede o tráfego real gerado no enlace.
- Pacotes descartados (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida sem erros, porém que foi descartada por algum inconveniente.
- Erro de Pacotes (pacotes): Mede a quantidade de informação transmitida e recebida pelo cliente que contenha erros irreparáveis.
- Grau de Ocupação da CPU (%): Mede o grau em percentual de ocupação de processamento utilizado

- pelo CPE para transmitir a informação gerada pelo cliente.
- Tráfego de entrada e saída por tipo de tráfego (bps): Mede o tráfego real gerado por cada um dos serviços (limitação de seis aplicações selecionadas pelo cliente) através da funcionalidade nBar.
- Medição do tráfego de QoS (kbps): Permite realizar um acompanhamento do tráfego gerado por classe de serviço de acordo com as características do serviço Private IP.
- Latência (ms): Permite avaliar o comportamento do tráfego na rede do cliente, em função dos tempos de transporte através da mesma da classe real time.
- Perda de Pacotes (%): Permite medir com tráfego real a perda de pacotes evidenciada na rede.
- Jitter (ms): Permite conhecer o indicador da variação da latência, que tem impacto nas aplicações em tempo real, como voz e vídeo sobre IP na classe de serviço real time.
- Visualização da topologia de rede: Permite a visualização gráfica de toda a rede e parâmetros de configuração do CPE.
- Visualização de Alarmes: Permite a visualização de alarmes up and down.

### 3 Descrição dos Serviços de Instalação e Readequação de Infra-Estrutura

3.1 A responsabilidade pelos serviços de Instalação e Readequação de Infraestrutura no endereço do CLIENTE estão especificados a seguir:

#### 3.1.1 Sob responsabilidade de LEVEL 3:

3.1.1.1 Prover treinamento sobre as características e funcionalidades da ferramenta

3.1.1.2 Disponibilizar as informações no portal web de forma online, de acordo com as especificações do nível de serviço contratado e conforme as informações passíveis de serem monitoradas nos equipamentos providos pela LEVEL 3.

#### 3.1.2 Sob responsabilidade do CLIENTE:

3.1.2.1 Dispor de um acesso a internet para acessar o portal uMonitor disponibilizado.

3.1.2.2 Fornecimento de Equipamento (Hardware) PC, com configuração mínima discriminada abaixo:

- IBM Standard (Pentium III – 512M RAM – Disco de 25GB)

- Monitor VGA 1024 \* 768
- Windows XP o superior
- Office 2003 MDAC 2.6 o superior
- Internet Explorer 6.0 o superior
- Conexão de Internet 256k o superior

3.1.2.3 A descrição do equipamento apresentada no item 3.1.2.2, representa o mínimo necessário para executar as aplicações necessárias para acesso às informações do uMonitor. Não há necessidade de uso dedicado desta máquina para esta atividade, podendo a mesma ser disponibilizada simultaneamente para outras aplicações a critério do CLIENTE.

3.1.2.4 Respeitar as características mínimas de infraestrutura, necessárias para abrigar os equipamentos de transmissão envolvidos na solução completa da LEVEL 3, quando necessário. Estas características estão explicitadas nos Anexos Técnicos correspondentes (Anexo A).

3.1.2.5 Obtenção das permissões correspondentes junto ao condomínio ou prédio onde se localiza o cliente para instalação do serviço quando aplicável.

3.2 Nos casos em que a instalação não possa ser realizada na data acordada devido a problemas encontrados na visita da LEVEL 3, esta deixará as instruções de melhoras na localidade para logo realizar uma segunda visita sem cargo para o cliente, sempre que as medidas a cargo do cliente sejam realizadas conforme especificado pela LEVEL 3 na visita anterior.

3.3 Toda visita adicional a localidade do cliente devida a causas não imputáveis a LEVEL 3, sejam estas para completar instalações, pessoal enviado por falhas de rede que logo se comprove que não correspondiam ao serviço ativado, solicitação de ajuda na localidade para ativação da rede local do CLIENTE, etc, correrão a cargo do CLIENTE.



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

Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014

**ANEXO A-03****DESCRIÇÃO TÉCNICA DE SERVIÇO ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI) – Modalidade Pleno****1 Definição do Serviço**

1.1 O serviço ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI) da LEVEL 3 constitui-se de Serviço de Comunicação para acesso e transporte de dados via Internet.

1.1.1 Opcionalmente este serviço poderá contemplar ainda Locação e/ou venda de equipamentos.

1.2 O serviço DE ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI) da LEVEL 3 poderá ser combinado com outros serviços LEVEL 3 para configurar uma rede dedicada às necessidades do cliente. Nesta condição a interconexão entre os diversos serviços será realizada através de infraestrutura LEVEL 3.

**2 Características do Serviço**

2.1 O serviço ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI) da LEVEL 3 poderá ser prestado nas modalidades Pleno ou Por Demanda, dependendo da forma de cobrança selecionada pelo CLIENTE para pagamento do serviço.

2.2 O serviço ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI) da LEVEL 3 contratado terá alocação da largura de banda dedicada, definida pelo valor contratado pelo CLIENTE (BANDA) para acesso à Internet a partir de uma localidade indicada pelo CLIENTE.

2.3 A LEVEL 3 designará 8 endereços IP aos CLIENTES que não possuam blocos de endereços próprios. Caso a necessidade justifique, endereços adicionais poderão ser designados.

2.3.1 De acordo com as regras estabelecidas, os endereços IP designados, pertencem à LEVEL 3 e são atribuídos ao CLIENTE, enquanto durar a prestação do serviço.

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

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

**3.1.1 Sob responsabilidade de LEVEL 3:**

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

3.1.1.2 Montagem, verificação de instalação dos equipamentos referentes ao serviço ACESSO DEDICADO À INTERNET (ADI);

3.1.1.3 Instalação dos equipamentos eletrônicos, ativação do sistema e verificação do enlace. Se no mesmo dia da verificação do enlace o cliente tem seus recursos de rede na localidade e a seus técnicos

disponíveis, a LEVEL 3 também ajudará a levantar sua rede pelo enlace durante a visita de seus técnicos.

**3.1.2 Sob responsabilidade do CLIENTE:**

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

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

3.1.2.3 Provisão de racks (se forem necessários) onde instalar o equipamento. Em caso de não se dispor do mesmo a LEVEL 3 poderá provê-los em cotação adicional.

3.1.2.4 Provisão de UPS segundo especificações providas pela LEVEL 3 (se forem necessárias pela baixa qualidade de energia da linha).

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

a) Alimentação por Tensão de 127/220 Vca, com variação máxima de +/- 15%, frequência de 60Hz, com variação máxima de +/- 3%, e potência elétrica de 1kVA disponível para alimentação da estação remota, preferencialmente com disjuntor dedicado;

b) Ponto de fio terra com características de resistência sempre inferior a 5ohms, e tensão entre o fio terra e o neutro da instalação não superior a 1 volt RMS sob condição alguma;

c) Local isento de poeira ou gases corrosivos para abrigo da unidade interna da estação remota, com temperatura entre 15° C e 35° C, umidade entre 20% e 75%, sem condensação.

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

3.2 Em caso em que a instalação não possa ser realizada na data acordada devido a problemas encontrados na visita da LEVEL 3, esta deixará as instruções de melhoras na localidade para logo realizar uma segunda visita sem cargo para o cliente, sempre que as obras a cargo do cliente sejam realizadas tal qual especificou LEVEL 3 na visita anterior.

3.3 Toda visita adicional a localidade do cliente devida a causas não imputáveis à LEVEL 3, sejam estas para completar instalações, pessoal enviado por falhas de rede que logo se comprova que não correspondiam ao serviço ativado, solicitação de ajuda na localidade para ativação da rede local do CLIENTE, etc, correrão a cargo do CLIENTE.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO****Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014****ANEXO B****ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO****1 Definição de Acordo de Nível de Serviço**

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

**2 Serviços de Manutenção**

2.1 O serviço de manutenção a ser fornecido pela LEVEL 3 estende-se desde infra-estrutura até aos equipamentos por esta instalados para a prestação dos serviços definidos no presente CONTRATO.

2.2 A LEVEL 3 coloca à disposição do CLIENTE de segunda-feira a domingo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, o seu CENTRO INTEGRAL DE ASSISTÊNCIA AO CLIENTE que recebe os pedidos de serviços de manutenção efetuados pelo CLIENTE, realiza os testes correspondentes, com a finalidade de determinar a falha existente, e efetua a reparação da mesma a partir da Sala de Operações da LEVEL 3, quando isso for possível, ou mediante o pessoal especializado nos escritórios do CLIENTE.

2.3 O acionamento dos serviços de manutenção pelo CLIENTE será realizado através do telefone 0800 77 007 55, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive finais de semana e feriados.

2.4 O intervalo de tempo máximo entre o chamado do CLIENTE para comunicação de falha e o primeiro retorno do Centro de Atendimento ao Cliente será de 20 (vinte) minutos.

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

**3 Cálculo dos Períodos de Indisponibilidade**

3.1 Para aferição do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do chamado através do CAC até o completo restabelecimento do serviço comunicado pela LEVEL 3.

3.2 A LEVEL 3 efetuará o ressarcimento pela indisponibilidade do serviço na forma de desconto mensal na fatura do mês subsequente à ocorrência, sendo que o valor do desconto será determinado pelo tempo de indisponibilidade que exceder o estabelecido pela disponibilidade mínima do serviço, de acordo com seguinte fórmula:

$$VD = \frac{VM \times n}{1440}, \text{ onde:}$$

VD = valor do desconto;

VM = valor mensal do serviço;

n = quantidade de unidades de períodos de 30 minutos indisponíveis;

1440 = Total de períodos de 30 (trinta) minutos no mês

3.3 O Valor de Desconto será limitado ao valor de 1 (uma) mensalidade referente ao serviço afetado pela paralisação dos serviços.

3.4 O período mínimo de falha a ser considerado para efeito de desconto será de 30 (trinta) minutos consecutivos, e nos minutos subsequentes, ainda que fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

3.5 Caso a LEVEL 3 não atenda a disponibilidade garantida por motivo comprovadamente de sua responsabilidade, será de sua responsabilidade os ajustes técnicos necessários para adequar os serviços prestados ao nível mínimo de disponibilidade definido.

3.6 A LEVEL 3 se compromete a comunicar, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, as interrupções dos serviços por fatores previsionados tais como: manutenção preventiva, ampliação de circuitos, manutenção e interferências solares.


3.7 Excetua-se como interrupção de serviços para efeito de ressarcimento por indisponibilidade: fatores previsionados, falta de energia elétrica no ambiente do CLIENTE, casos fortuitos e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

3.8 Os níveis máximos de indisponibilidade anual por serviço serão os descritos na Solicitação de Serviços.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS DE  
VALOR AGREGADONº BRA-RIO-CP-2014/0014  
ANEXO - D

## COMUNICAÇÃO DE OPERACIONALIDADE DE SERVIÇOS

Nº DO CONTRATO:		Ref. SS Nº:	
		OS nº:	
		Data:	
Cliente:			
Sr [Representante Técnico],			
É com grande satisfação que informamos a V.Sa. a Operacionalidade dos Serviços descritos abaixo a partir do dia:			
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 150px; margin: 10px auto;"></div>			
e que, de acordo com o estabelecido na Solicitação de Serviços no Contrato em referência, V.Sa. tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventualmente se manifestar de forma contrária e justificada, acerca da operacionalidade dos serviços descritos abaixo, respondendo esta mensagem remetente, com cópia para o endereço eletrônico [bra.operatividad.servicio@globalcrossing.com].			
Na ausência de recebimento de resposta por parte de V.Sa. dentro do prazo mencionado, entender-se-á aprovada em sua totalidade a Operacionalidade do Serviço e sua absoluta conformidade, habilitando assim a LEVEL 3 Comunicações do Brasil Ltda. a iniciar o processamento do faturamento do serviço nos termos do Contrato.			
Central de Atendimento ao Cliente LEVEL 3 – 0800 77 007 55			
Designação do Circuito:			
Velocidade do Circuito:			

<b>Serviço Contratado / Endereço de Instalação – Ponta A</b>			
Nome:			
Serviço:			
Endereço:			
Cidade:		Estado:	
Contato:		Telefone:	
<b>Serviço Contratado / Endereço de Instalação – Ponta B</b>			
Nome:			
Serviço:			
Endereço:			
Cidade:		Estado:	
Contato:		Telefone:	
<b>Observações:</b>			
			
Aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de estima e consideração.			
Service Delivery Manager Tel.: (11) 3957- Cel.: e-mail: @globalcrossing.com			

# Level(3)<sup>®</sup>

## POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL

### Introdução

Esta política de uso aceitável (a "Política") define práticas aceitáveis relacionadas ao uso dos serviços da Level 3 (os "Serviços") pelos clientes da Level 3 ("Clientes") e por usuários que tenham obtido acesso aos Serviços através das contas de um Cliente ("Usuários"). Ao usar o Serviço, você reconhece que você e seus Usuários são responsáveis pelo cumprimento dos termos da Política. Você é responsável por violações desta Política ocasionadas por qualquer Usuário que acessar os Serviços através de sua conta, o que inclui, dentre outros, os Usuários para os quais você presta serviços como um revendedor do Serviço da Level 3. Embora não seja nossa intenção controlar nem monitorar experiências online ou o conteúdo das comunicações online, podemos editar ou remover o conteúdo que a nosso critério viole a Política ou que, de outro modo, consideramos ilegal, prejudicial ou ofensivo. A Política se aplica a todos os aspectos do Serviço. "Level 3" significa Level 3 Communications, LLC, e todas suas empresas afiliadas (incluindo subsidiárias e matrizes diretas e indiretas que controlam, são controladas ou estão sob controle comum de uma subsidiária ou de uma matriz). "Level 3 Network" inclui, entre outros, a rede de transmissão da Level 3 alugada ou construída, incluindo todos os equipamentos, sistemas, instalações, serviços e produtos incorporados ou utilizados na citada rede de transmissão. Conforme estabelecido nesta Política, "você" refere-se a Clientes, e qualquer referência a "Usuários" está destinada a incluir, conforme couber, tanto os Clientes como seus Usuários.

A Política visa ajudar a proteger a Rede da Level 3, os Serviços, nossos Usuários e a comunidade da Internet como um todo de atividades impróprias e/ou ilegais na Internet, para melhorar os Serviços e as ofertas de Serviços. Quando forem feitas comunicações de dados ao longo de redes de outros provedores de Internet (Internet Service Providers, ou ISP), os Usuários da Level 3 Network devem também obedecer às políticas de uso aceitáveis que sejam aplicadas pelos outros ISP.

### DIREITOS DA LEVEL 3

#### Interrupção ou Cancelamento do Serviço

A Level 3 se reserva o direito de suspender e/ou cessar o Serviço ou o acesso ao Serviço quando você ou um Usuário adotar (i) conduta ou um padrão de conduta considerada ilegal ou imprópria, ou, a critério da Level 3, (ii) reiteradas violações da Política, ainda que ocorra a correção de violações individuais, caso não corrija um padrão dessas violações ou de violações similares durante o uso dos serviços. Em geral, a Level 3 tentará notificá-lo sobre qualquer atividade que viole a Política e solicitará ao Usuário que suspenda tal atividade; no entanto, nos reservamos o direito de suspender ou cessar os Serviços ou o acesso do Usuário aos Serviços sem qualquer aviso quando o funcionamento da Level3 Network estiver ameaçado, ou em casos que envolvam envio de emails/SPAM comerciais não solicitados, um padrão de violações, alteração da informação de seu endereço IP de origem, ataques de negação de serviço (DDoS), atividades ilegais, suspeita de fraude relacionada ao uso dos Serviços, assédio ou transgressão dos direitos autorais. Além disso, podemos tomar qualquer outra medida apropriada contra você ou um Usuário por violações da Política, incluindo violações reiteradas nas quais a correção de violações individuais, a critério exclusivo da Level 3, não corrija um padrão dessas violações ou de violações similares. A Level 3 se reserva o direito de ater-se às disposições (princípios de porto seguro) da lei de direito autoral aplicável. Não fazemos nenhuma promessa, nem assumimos nenhuma obrigação de monitorar ou policiar atividades que ocorram no uso dos Serviços e não assumimos nenhuma obrigação com nenhuma parte, incluindo você, por qualquer violação desta Política.

# Level(3)<sup>®</sup>

## Cooperação com Investigações

A Level 3 cooperará com os organismos responsáveis pelo cumprimento das leis e com outras partes envolvidas na investigação de reclamações de atividades ilegais ou inapropriadas. A Level 3 se reserva o direito de divulgar informações sobre o Cliente na medida autorizada pela legislação, conforme aplicável. Como Cliente revendedor de Serviços da Level 3 (se couber), ao usar e aceitar os Serviços você concorda que divulguemos sua identidade como provedor de serviços registrado (incluindo informações básicas de contato), conforme aplicável, sem necessidade de citação judicial, a qualquer organismo responsável pelo cumprimento da lei e para qualquer Usuário que contate a Level 3. Em casos que envolvam pornografia infantil, a Level 3 cumprirá com todas as leis aplicáveis, incluindo organismos e agências designados.

## Modificações desta Política

A Level 3 se reserva o direito de modificar esta Política a qualquer momento sem qualquer aviso. A Level 3 irá notificar por escrito os Clientes sobre quaisquer modificações feitas.

## Filtros e Informações dos Serviços

Nós nos reservamos o direito de instalar e usar, ou permitir que você instale ou use, todos os dispositivos adequados para prevenir violações a esta Política, incluindo aqueles projetados para filtrar ou finalizar o acesso aos Serviços. Ao aceitar e usar estes Serviços, você aceita que reunamos informações sobre serviços e roteamento durante as operações empresariais normais, e que usemos essas informações com fins comerciais em geral.

## USOS PROIBIDOS

### Atividade Ilegal

Os Serviços não deverão ser utilizados para qualquer atividade ilegal nem em relação com qualquer violação civil ou criminosa. Os Serviços deverão, em todos os casos, ser usados em conformidade com as leis aplicáveis. Proíbe-se o uso dos Serviços para transmissão, distribuição, restauração ou armazenagem de quaisquer informações, dados ou outro material em violação de qualquer lei ou regulamento aplicável (incluindo, quando couber, tarifas ou tratados). Isto inclui, entre outros, o uso ou a transmissão de quaisquer dados ou materiais protegidos por direitos autorais, marcas registradas, segredo comercial, patentes, ou outros direitos de propriedade intelectual sem a autorização adequada e a transmissão de qualquer material que constitua ameaça, violação das leis de controle de exportações, atividade obscena, difamatória ou ilegal.

### Acesso Não Autorizado/Interferência

O Usuário não pode tentar obter acesso não autorizado a qualquer parte da Level 3Network, nem tentar interferir ou comprometer o funcionamento, as atividades normais ou a segurança da rede. O Usuário não pode usar os Serviços para se envolver em quaisquer atividades que possam interferir com a capacidade de outros para acessar ou usar os Serviços ou a Internet. O Usuário não pode usar os Serviços para monitorar quaisquer dados, informações ou comunicações de qualquer rede ou sistema sem estar autorizado para tal. O Usuário não pode procurar obter acesso não autorizado às contas ou senhas de usuário de outros Usuários.

### E-mails Comerciais Não Solicitados/Spamming/Mailbombing

O Usuário não pode usar os Serviços para transmitir mensagens de e-mails comerciais não solicitadas, ou deliberadamente encaminhar anexos excessivamente pesados a um destinatário. Proíbe-se encaminhar quaisquer mensagens de e-mails comerciais não solicitadas, uma sucessão de mensagens de e-mails comerciais não solicitadas, ou anexos

## Level(3)<sup>®</sup>

pesados a um destinatário. Além disso, proíbe-se o "spamming" (encaminhamento de mensagens publicitárias não solicitadas) e o "mailbombing" (inundação de emails). Proíbe-se o uso dos serviços de outro provedor para enviar e-mails comerciais não solicitados, spam, ou mailbombs para promover um site hospedado na rede da Level 3 ou a ela conectado. Do mesmo modo, o Usuário não pode usar os Serviços para reunir repostas do envio massivo de e-mails não solicitados. A Level 3 pode, a seu critério exclusivo, usar informações obtidas de organizações contra spam como prova de que um Usuário está promovendo uma "operação de spam" a fim de adotar as medidas corretivas sob esta Política.

### Uso de IP Falso (Spoofing)/Fraude

Os usuários estão proibidos de introduzir, intencionalmente ou por negligência, informações falsas na Internet, por exemplo sob a forma de informações de roteamento errôneo (incluindo, entre outros, o anúncio de redes de propriedade de outra pessoa ou reservadas pela IANA (Internet Assigned Numbers Authority), ou informações de DNS (Domain Name Service) incorretos.

O Usuário não pode tentar encaminhar e-mails ou transmitir qualquer comunicação eletrônica usando o nome ou o endereço de outra pessoa que não seja o Usuário com o propósito de enganar. Proíbe-se qualquer tentativa de representar o papel de outra pessoa alterando informações de um endereço de IP de origem, ou usando cabeçalhos falsos ou outros dados de identificação. Proíbe-se qualquer tentativa de ocultar de modo fraudulento ou falsificar a identidade de um Usuário em relação com o uso dos Serviços.

### Postagens no sistema USENET

Todas as postagens em grupos de Usenet devem cumprir com os estatutos e outras políticas do grupo em questão. É proibido aos usuários fazer remessa cruzada a grupos de notícias não relacionados ou a quaisquer grupos de notícias onde a postagem/remessa não cumpre com o estabelecido nos estatutos desse grupo. Proíbe-se a postagem contínua de mensagens não relacionadas ao assunto em discussão, incluindo mensagens comerciais (a menos que sejam especificamente solicitadas). É proibido interromper grupos de notícias com materiais, postagens ou atividades que sejam (segundo estabelecido pela Level 3 a seu próprio critério) frívolas, ilegais, obscenas, ameaçadoras, abusivas, difamatórias, abomináveis, excessivas ou repetitivas, a menos que tais materiais ou atividades estejam expressamente permitidos ou sejam promovidos pelo grupo de notícias, sessão de perguntas frequentes ou por seus estatutos.

### Reclamações

A Level 3 recebe reclamações diretamente dos usuários da Internet, por meio de organizações da Internet e de outras partes. A Level 3 não está obrigada a determinar a validade das reclamações recebidas, ou das informações obtidas de organizações contra o spam, antes de tomar as medidas ao amparo desta Política. A reclamação de um destinatário de um e-mail comercial, recebida diretamente ou por meio de uma organização contra o spam, será a prova de que a mensagem não foi solicitada. A Level 3 não está obrigada a reencaminhar a reclamação ao Usuário, nem a identificar as partes reclamantes.

As seguintes atividades também estão proibidas:

- Transmitir intencionalmente arquivos contendo vírus cibernéticos ou dados alterados.
- Exceder as limitações de largura de banda determinada para sua conta pelo uso dos Serviços, caso essas limitações existam. Acessar os Serviços através de uma conexão de acesso telefônico e manter a conexão por mais de 7 dias; nesse caso, podemos

## Level(3)<sup>®</sup>

finalizar a sessão com o fim de proteger os recursos da rede da Level 3 e manter os Serviços disponíveis para outros.

- Tentar driblar ou alterar processos ou procedimentos para medir o tempo, uso de largura de banda, ou outros métodos para documentar o uso dos serviços da Level 3.
- Fazer propaganda, transmissão ou, de outro modo, disponibilizar qualquer software, programa, produto, ou serviço projetado para violar esta Política, incluindo a facilitação dos meios para encaminhar e-mails comerciais não solicitados.
- Realizar qualquer atividade que interrompa, deteriore, prejudique ou ameace prejudicar a rede da Level 3 ou seus Serviços.
- Usar o servidor de e-mails de um terceiro para transmitir mensagens sem a permissão expressa do terceiro envolvido.
- Qualquer outra atividade inadequada ou o abuso dos Serviços (como estabelecido por nós e a nosso critério exclusivo), incluídos especificamente ou não na lista desta Política, pode resultar na suspensão ou cancelamento do acesso do Usuário ou do uso dos Serviços.

Esta lista de atividades proibidas não é uma lista completa e a Level 3 se reserva o direito de determinar que qualquer conduta que seja ou possa ser prejudicial à rede da Level 3, aos Clientes da Level 3, ou aos usuários da Internet é uma violação do que esta Política estabelece, além do direito de aplicar quaisquer medidas corretivas contidas nesta Política.

### Responsabilidades dos Clientes

Os Usuários são inteiramente responsáveis pela manutenção da confidencialidade das informações da conta e senha, assim como da segurança de sua rede. Você concorda em informar imediatamente a Level 3 sobre qualquer uso não autorizado de sua conta, ou sobre qualquer outra brecha na segurança que for de seu conhecimento. Se for informado sobre qualquer violação desta Política por qualquer pessoa, incluindo os Usuários que acessaram os Serviços através de sua conta, deverá comunicar esse fato à Level 3.

### Notificação de Eventos Iminentes de Segurança

Todos os Usuários da Rede da Level 3 são responsáveis pela comunicação imediata à Level 3 de qualquer informação que for de seu conhecimento sobre eventos iminentes que possam afetar negativamente a Rede da Level 3. Isto inclui ameaças de extorsão que envolvam possíveis ataques de negação de serviço (DoS), acesso não autorizado, ou outros eventos relacionados à segurança.

### Configuração

Todos os Usuários da Rede da Level 3 são responsáveis por configurar seus próprios sistemas a fim de assumir a máxima responsabilização possível. A Level 3 não deverá ser responsabilizada por nenhum dano causado por tais configurações de sistema, independentemente de que as mesmas tenham sido ou não autorizadas ou solicitadas pela Level 3. Por exemplo, os Usuários deveriam assegurar linhas de "rota" limpas em novos cabeçalhos de notícias de modo a poder identificar o autor que originou uma postagem. Os Usuários também deveriam configurar seus MTA (Agente de transferência de mensagem) para autenticar (pela consulta do nome ou procedimentos similares) qualquer sistema que se conecte para realizar uma troca de e-mail, e em geral deveriam apresentar os dados do cabeçalho com a maior clareza possível. Como outro exemplo, os Usuários deveriam manter

## Level(3)<sup>®</sup>

logs (registros) de endereços IP dinamicamente designados. Os Usuários da Rede da Level 3 devem conhecer e poder configurar seus sistemas com os princípios básicos de segurança, no mínimo. Se os sistemas num site do Usuário forem violados, o Usuário tem a responsabilidade de informar sobre a violação e logo reparar o sistema atingido. Por exemplo, se houver violação de um sistema para que distribua softwares sem licença devido a um Servidor FTP (Protocolo de transferência de arquivos) mal configurado, o Usuário terá a responsabilidade de reconfigurar o sistema para eliminar o abuso ou violação.

### Reclamações

Na maioria dos casos, informaremos a nosso(s) Cliente(s) sobre reclamações que recebermos relacionadas a alguma suposta violação desta Política. Você concorda em investigar prontamente todas as reclamações informadas e tomar as medidas necessárias para corrigir qualquer violação desta Política. Podemos informar ao reclamante que você está investigando a reclamação e também fornecer ao reclamante as informações necessárias para contatá-lo diretamente e resolver a questão. Você deverá designar um representante para receber essas comunicações.

### Privacidade

Como a Internet é um meio de comunicação inerentemente aberto e inseguro, quaisquer dados ou informações transmitidos por um Usuário ao longo dessa rede podem ser interceptados e alterados. De acordo com nossa Política de Privacidade Online, não damos garantias e não assumimos a responsabilidade pela segurança e integridade de quaisquer dados ou informações transmitidos por um Usuário por meio dos Serviços ou pela Internet, incluindo todos os dados e informações transmitidos por qualquer servidor considerado "seguro".

### Reclamações por Violações de Direitos Autorais

Por favor [clique aqui](#) para obter informações sobre a Nomeação de um agente para Receber Notificações de Supostas Violações da Lei de direito autoral aplicável.

### Termos e Condições Adicionais

O uso da Rede da Level 3 por um Cliente da Level 3 está sujeito aos termos e condições de quaisquer acordos firmados entre esse Cliente e a Level 3. Esta Política está incorporada nesses acordos para consulta.

### Reclamações e Informações de Contato

Quaisquer reclamações relacionadas ao uso proibido ou outros abusos da Rede da Level 3, inclusive violações desta Política, deveriam ser enviadas à Level 3. Por favor, acrescente todas as informações aplicáveis que ajudarão a Level 3 a investigar uma reclamação, incluindo todos os cabeçalhos aplicáveis e as mensagens reencaminhadas.

Os sites que sofrerem ataques diretos de Clientes da Level 3 devem ligar para o nosso Customer Care Center (centro de atenção ao cliente), número 877-453-8353, nos Estados Unidos, para fazer uma reclamação com a maior rapidez possível.

Para países na América Latina:



## Level(3)<sup>®</sup>

<b>ARGENTINA</b>	Ligação Local	54-11-51706697
	Ligação	
	Gratuita*	0800-800-1937
<b>BRASIL</b>	Ligação Local	55-11-3957-8000
	Ligação	
	Gratuita*	0800-770-0755
<b>CHILE</b>	Ligação Local	56-2-422-5854
	Ligação	
	Gratuita	56-2-422-5855
<b>COLOMBIA</b>	Ligação Local	57-1-639-1200
	Ligação	
	Gratuita*	018000-912228
<b>EQUADOR</b>	Ligação Local	593-2-400-5080
	Ligação	
	Gratuita	593-2-331-8670
<b>PERU</b>	Ligação Local	51-1-7055777
	Ligação	
	Gratuita*	0800-7-0636
<b>VENEZUELA</b>	Ligação Local	58-212-243-5044
	Ligação	
	Gratuita*	0800-467-7288

(\*) As Ligações Gratuitas poderão ser originadas apenas dentro do país correspondente.

Descreva a urgência da situação caso precise ser imediatamente atendido. Se não tiver certeza se um determinado uso ou ação estiverem permitidos, envie suas perguntas ou comentários à Level 3 para Network Security

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

Nº – BRA-RIO-CP-2014/0014

**ANEXO F****DESCRIÇÃO TÉCNICA DE REQUISITOS BÁSICOS PARA INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CLIENTES****1 Objetivo**

- 1.1 O presente documento tem como objetivo estabelecer os requisitos básicos para a instalação de equipamentos de telecomunicações de propriedade da Level 3 nas localidades sob a responsabilidade e/ou de propriedade do CLIENTE, visando preservar sua integridade física.

**2 Atribuições e Responsabilidades das Partes****2.1 A LEVEL 3 será responsável por:**

- 2.1.1 Realizar previamente a vistoria no local de instalação com o objetivo de determinar a melhor local para instalação dos equipamentos;
- 2.1.1 Instalar os equipamentos referentes aos serviços contratados;
- 2.1.3 Instalação, ativação e verificação dos equipamentos relacionados ao serviço contratado. Se no momento da implementação e ativação do enlace o CLIENTE dispuser de recursos de rede e técnicos disponíveis, a LEVEL 3 também poderá auxiliar na implementação da rede do Cliente ao enlace contratado.

**3 O CLIENTE será responsável:****3.1 Recepção de equipamentos**

- 3.1.1 Recepção e guarda dos equipamentos de propriedade da LEVEL 3 até o dia da instalação (se forem enviados antes da visita).

**3.2 Ambiente**

- 3.2.1 O ambiente destinado à instalação dos equipamentos de propriedade da Level 3 deverá possuir iluminação adequada e isento de quaisquer tipos de partículas em suspensão como pó, poeira, etc. Assim como não deverão permanecer expostos a áreas sujeiras, umidade, alta temperatura, vento, luz solar, etc.
- 3.2.1 Manter um ambiente que contenha características técnicas para comportar serviços de telecomunicações e informática, com acesso controlado de pessoas, e ainda assegurar os limites de temperatura e umidade abaixo indicados:
- Temperatura entre 15° C e 35° C
  - Umidade entre 20% a 75%

**4 Localização Física**

- 4.1 Manter o local destinado aos equipamentos isento de raios solares diretos.
- 4.2 Fornecer racks adequados para instalação de equipamentos ou conforme as condições estabelecidas pela Level 3.

**5 Energia**

- 5.1 Fornecer energia elétrica destinada à alimentação dos equipamentos conforme especificado abaixo e compatíveis com a solução contratada:

**5.2 Alimentação em AC**

- Tensão de alimentação: 127/220 Vac (+/- 15%)
- Tensão Neutro-Terra máxima: 1 Vac
- Resistência a Terra: 5 ohms
- Frequência: 60 Hz (+/- 3 Hz)
- Potência Típica: 1000 W (\*)

**5.3 Alimentação em DC**

- Tensão de alimentação: - 48 Vdc (+/- 10%)
- Tensão (+) Positivo-Terra: 0 Vdc
- Resistência a Terra: 5 ohms
- Potência Típica: 800 W (\*)

- 5.4 (\*) Este valor poderá sofrer variações de acordo com os equipamentos utilizados. Neste caso a Level 3 comunicará o CLIENTE tal necessidade.

- 5.5 A fim de garantir a autonomia de funcionamento, bem como a proteção contra variações de tensão e distúrbios na rede elétrica, recomendamos que o CLIENTE instale em caso de Alimentação em AC, unidades UPS/NO-BREAKS, e, no caso de Alimentação DC, sistemas Retificadores (DC POWER PLANT). Em ambos os casos suportados nos períodos de queda de energia da rede comercial, por Banco de Baterias e GRUPO MOTOR GERADOR (GMG).

- 5.6 As rotinas de transferências entre a rede da concessionária e os Grupos Motores Geradores (GMGs), deverão ser automáticas e acontecer dentro da janela de autonomia dos respectivos Bancos de Baterias que suportarão esta transição.

- 5.7 A não adequação do Cliente a estas especificações poderá incidir na queda do serviço contratado, uma vez que os equipamentos de propriedade da Level 3 instalados dependerão exclusivamente da capacidade da infraestrutura fornecida pelo CLIENTE. Para efeito de SLA, a falta de energia devido à ausência da respectiva infraestrutura não será computada como indisponibilidade de responsabilidade da Level 3.

**6 Aterramento****6.1 Conceito de Equipotencialidade**

- 6.1.1 Nesse conceito, todos os equipamentos (Servidores, Switches, Conversores, equipamentos de Transmissão, Rádios, etc.) interligados deverão estar equipotenciais, ou seja, obrigatoriamente permanecer ligados diretamente em uma única malha de aterramento, denominada malha geral.

**6.2 Especificações da Resistência de Aterramento**

- 6.2.1 A resistência de aterramento da malha geral não deverá exceder a 5 ohms.

**6.3 Barras de Equalização do Potencial**

- 6.3.1 Em todas as instalações deverão ser utilizadas barras de equalização de potencial isoladas da parede e ligadas à malha de terra geral pelo percurso mais curto.

possível. As dimensões destas barras dependerão do número de ligações que serão feitas as mesmas, e deverão ser instaladas dentro ou próximo ao rack de equipamentos disponibilizado pelo Cliente.

6.3.2 Esta barra é denominada Ligação Equipotencial Principal (LEP). A esta barra serão conectados os seguintes itens, conforme esquema abaixo:

- O Retificador/UPS que alimentará os equipamentos;
- A carga dos equipamentos internos e/ou barra de aterramento do rack;
- O cabo para conexão da LEP interna à malha de terra geral.
- O cabo de interligação da LEP interna a LEP externa quando necessário.

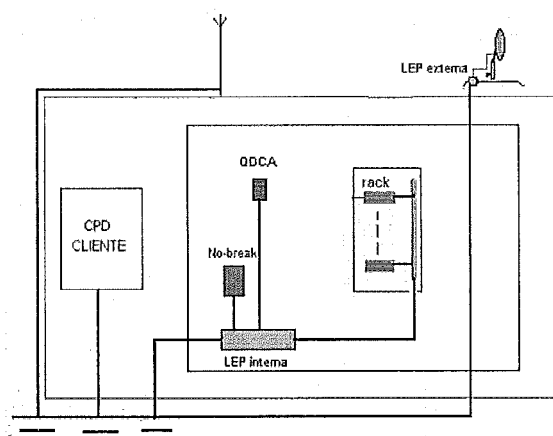


Figura 1 – conexões de aterramento

6.4 Não recomendamos que a distancia da LEP até a malha de aterramento seja maior do que 50 metros.

## 7 Instalações Internas

7.1 O Cliente se compromete a prover racks, para instalação dos equipamentos, característicos para telecomunicações/Informática, contendo uma barra de aterramento, calhas de tomadas padrão ABNT NBR 14136 para alimentação AC (Corrente Alternada) em 127/220 Vca ou painel de distribuição em -48 Vcc para alimentação em DC (Corrente Contínua).

7.2 Os racks poderão ser do tipo "torre" ou "parede", fechados ou abertos, com bandejas para os equipamentos que não possuem meios de fixação. Para os racks fechados, são necessários lugares onde exista a passagem para pessoas. Neste caso deverá haver ventilação forçada.

7.3 Medidas internas mínimas para os tipos de rack:

- Altura: 10 unidades de rack (U)
- "Largura: 19"
- Profundidade: 580 mm
- Marcas comerciais: GKC, Teltelecom, etc.

7.4 Medidas externas mínimas

- Largura: 600 mm
- Profundidade: 600 mm

7.5 Em casos de utilização de racks proprietários, ou seja, quando o equipamento deve ser instalado em rack do próprio fabricante, o

CLIENTE deverá disponibilizar a área adequada para a instalação do referido rack.

7.6 **IMPORTANTE:** No momento da contratação dos serviços, a Level 3 fornecerá documento informando qual tipo de equipamento será instalado com suas especificações técnicas, para que o CLIENTE possa providenciar a infraestrutura necessária para recebê-lo em suas dependências.

## 8 Instalações Externas

8.1 Caracterizam-se como Instalações Externas os equipamentos instalados em áreas e/ou estruturas externas de propriedade do CLIENTE, a fim de suportarem as antenas utilizadas em tecnologias Rádio e Satélite. Deve-se ter em conta que, para qualquer implantação externa será necessário estudo de viabilidade abordando detalhes e cálculos estruturais para assegurar a possibilidade de instalação.

8.2 Ao usar uma estrutura que seja de propriedade do CLIENTE, a Level 3 deverá apresentar e documentar com detalhes do produto a ser utilizado, bem como seus memoriais de cálculo. Por outro lado, o CLIENTE deverá manifestar formalmente sua aprovação do projeto de instalação e protocolar a autorização de ciência da instalação e das condições particulares da mesma, incluindo a nova carga em sua estrutura ou área externa.

8.3 As áreas e/ou estruturas externas necessárias para qualquer instalação de equipamentos da Level 3, também ficarão sob a responsabilidade do CLIENTE conforme o item 1 - Objetivo.

8.4 Em caso de condomínios, qualquer negociação para ocupação de espaço comum do condomínio onde o CLIENTE se encontre será de responsabilidade do mesmo, inclusive com respeito a custos por ocupação e autorização para acesso ao equipamento para manutenções programadas ou emergenciais.

8.5 As estruturas utilizadas para suportar equipamentos externos de rádio ou satélite devem atender as normas vigentes em âmbito nacional e estar homologadas pela Level 3, em termos das cargas mecânicas suportadas e dos aspectos de funcionalidade tais como visada e apontamento.