



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

CONTRATO

Campinas, 17 de junho de 2021.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA Nº 008/2021

Contrato que entre si celebram a **CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A. - CEASA/CAMPINAS**, inscrição no CNPJ nº 44.608.776/0001-64, com sede à Rodovia Dom Pedro I - km 140,5 - Pista Norte, Barão Geraldo, CEP: 13082-902, Campinas/SP, devidamente representado por seu Diretor Presidente - Valter Aparecido Greve, portador do RG nº 6.046.485 SSP/SP e do CPF nº 356.481.978-87, por seu Diretor Administrativo e Financeiro - José Guilherme Lobo, portador do RG nº 23.612.102-9 SSP/SP e do CPF nº 219.742.268-59, e por seu Diretor Técnico Operacional - Claudinei Barbosa, portador do RG nº 18.406.151 SSP/SP e do CPF nº 079.624.198-81, doravante denominada ASSINANTE e de outro lado, a **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S/A - IMA**, com sede à Rua Bernardo de Sousa Campos, 42 - Ponte Preta, Campinas, São Paulo SP, inscrita no CNPJ nº 48.197.859/0001-69, representada neste ato pelo seu Diretor Presidente - Eduardo José Pereira Coelho, portador do RG nº 3.766.921-7 SSP/SP e CPF 594.641.438-00, e Diretor de Inovação e Operação - Marcio Fernando Correa Ricardo, portador RG nº 10.455.923-8 SSP/SP e CPF nº 049.734.398-35, doravante denominada PRESTADORA, que aceita os termos e condições deste instrumento, resolvem em comum acordo, firmar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA**, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Para efeito deste contrato, aplicam-se as seguintes definições:

- SCM - Serviço de Comunicação Multimídia
- ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações
- ASSINANTE-Pode ser prestado a pessoa naturais e jurídicas.
- TCP/IP (Protocolo de Controle e Transmissão/Protocolo Internet) - protocolo utilizado nas conexões da internet.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é o fornecimento pela PRESTADORA a ASSINANTE, de interligação entre dois pontos distintos para transmissão e recepção de dados, nos termos do regulamento anexo à Resolução nº 272 de 09/08/2001, Resolução nº 614 de 28/05/2013 e Resolução nº 632 de 07/03/2014 da Anatel, que regulamenta a prestação de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e regulamentações posteriores sobre este mesmo serviço que venham complementá-lo, incluindo instalação, implantação e manutenção da rede WAN, gestão da conectividade e monitoramento da disponibilidade do serviço.

1.2 É parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, a Proposta de Prestação de Serviços.

1.3 Característica do objeto deverá garantir a conectividade entre a PRESTADORA e a ASSINANTE.

1.3.1 A localidade que será atendida e a velocidade do serviço contratado é:

1.3.1.1 Rodovia D. Pedro I, Km 140,5 - Pista Norte - Barão Geraldo - CEP 13082-902 - Campinas - SP., velocidade contratada de 10Mbps (dez megabits por segundo) - IP Dedicado.

1.4 O serviço de conectividade engloba um link de dados com velocidade simétrica de 10 Mbps - IP Dedicado - via rádio, com garantia de 100% de banda para download e upload utilizando arquitetura TCP/IP com configuração de tunelamento GRE com perfil de acesso para ser utilizado na rede da PMC.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

2.1 São parâmetros de qualidade para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

2.1.1 Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

2.1.2 Disponibilidade do serviço nos índices contratados;

2.1.3 Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

2.1.4 Divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

2.1.5 Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;

2.1.6 Número de reclamações contra a prestadora;

2.1.7 Fornecimento de informações necessárias à 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.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - GESTÃO E MONITORAMENTO

3.1 Realizar o contato proativo com a localidade, e caso seja identificado anormalidade no ativo de rede ou no acesso de conectividade, buscando antecipar a solução do problema.

3.1.1 O contato proativo com a localidade remota, deve ocorrer de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 17h nos dias úteis fixados no calendário oficial da CONTRATANTE.

3.2 Cabe à CONTRATADA a definição sobre quais são as ferramentas mais apropriadas para realizar o monitoramento da Rede de Dados Municipal.

3.3 É de responsabilidade da CONTRATADA toda os encargos e custos referentes a as ferramentas determinadas por ela.

3.4 Deverão ser utilizadas ferramentas de monitoramento como: CACTI, NAGIOS ou ZABBIX.

3.5 Caso a CONTRATANTE opte pela utilização de um software específico para realização de gestão e monitoramento o custo mensal referente à instalação e licenças de operação dessas ferramentas serão acrescidos aos valores dos serviços prestados.

3.6 Fornecer servidor dedicado para prestação do serviço de monitoramento e deve ser hospedado no Data Center Municipal.

3.7 O monitoramento dos ativos de rede deve abranger no mínimo estatísticas por porta como: descarte de pacotes, tráfego de dados, taxa de erro e disponibilidade.

3.8 Cabe a CONTRATADA a definição de estrutura de grupos de organização dos hosts dentro da ferramenta.

3.9 Caso o item a ser monitorado não seja atendido nativamente deverá ser de responsabilidade da

CONTRATADA a criação de um script para coletar a informação.

3.10 Geração de alertas de gerenciamento de usuários compreendendo:

3.10.1 Criar, configurar e administrar grupos de alertas.

3.10.2 Criação, alteração, exclusão, definição de níveis de acesso, etc.

3.10.3 Notificar alertas através de sistema de envio de mensagens, através aplicativo celular e e-mail.

3.10.4 Definir os alertas a serem enviados por grupo.

3.10.5 Definir os parâmetros de thresholds.

4. CLÁUSULA QUARTA - ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Disponibilização, em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato, em local definido pela CONTRATANTE;

4.2 Reparo, em até 8 horas úteis após o registro de solicitação de reparo, e reestabelecimento da conexão do link;

4.3 Sem limitação de franquias de consumo ou tráfego;

4.4 Disponibilidade de conexão 24 horas por dia, 365 dias por ano;

4.5 Os serviços relativos ao reparo, viabilidade técnica ou visita improdutivo da CONTRATADA até a localidade deverão estar contemplados no valor da prestação do serviço;

4.6 A faixa de frequência de operação dos rádios deverá ser licenciada, em 4.4 GHz, ou não licenciada, em 5.8 GHz;

4.7 No caso de instalação de rádios na faixa de frequência licenciada a CONTRATADA deve prover todas as informações e protocolar o acesso na ANATEL;

4.8 Os equipamentos instalados pela CONTRATADA deverão possuir homologação da ANATEL.

4.9 Poderá ser solicitado, a critério da CONTRATANTE, acesso à gerência dos equipamentos, com perfil de leitura;

4.10 Os equipamentos serão devolvidos à CONTRATADA em caso de supressão, cancelamento do serviço ou ao término da vigência do contrato;

4.11 Os custos das instalações deverão estar contemplados no valor ofertado para a prestação dos serviços;

4.12 Os custos de reposição do(s) equipamento(s) em caso de dano, perda, extravio, furto, roubo e/ou destruição mesmo que parcial, defeito de hardware ou software deverá estar contemplado no valor total do serviço.

4.13 Deverá fornecer, obrigatoriamente, um endereço IP de natureza fixa, através do servidor Proxy.

4.14 Os sistemas de rádio devem contar com gerenciamento por parte da CONTRATADA;

4.15 Controlar os acessos a sites da Internet originados a partir das estações de trabalho conectadas ao domínio da CONTRATANTE, de acordo com a política de segurança estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE.

4.16 Configurar regras de bloqueio / liberação de URLs.

4.17 Controlar acesso a sites com base em classificação por categorias de conteúdo.

4.18 Reconhecer o uso de Proxy anônimo.

4.19 Reconhecer o tráfego HTTP em portas não padrão.

4.20 Otimizar a banda disponível, através de cache de conteúdo estático e/ou de políticas de balanceamento e priorização de pacotes.

- 4.21 Identificar padrões de dados dentro das conexões, possibilitando o bloqueio ou liberação de aplicações do tipo peer-to-peer e de download de arquivos.
- 4.22 Controlar o acesso lógico das estações de trabalho conectadas à rede corporativa aos sistemas e serviços hospedados no Data Center Municipal ou o tráfego sainte destinado a sistemas ou serviços hospedados em local diverso.
- 4.23 Configurar regras de bloqueio e liberação de acessos internos e externos por firewall do tipo stateful inspection com, no mínimo, as seguintes características:
- 4.23.1 Deve possibilitar a criação de controles com base nos endereços IPv4 de origem e de destino das conexões, atrelados a uma porta do serviço.
- 4.23.2 Deve ser disponibilizado em regime de alta disponibilidade, em modo ativo x passivo, de forma que, em caso de falha de um dos pontos concentradores, outro assumo em seu lugar.
- 4.23.3 Deve possibilitar a criação de políticas através de interface gráfica.
- 4.23.4 Deve possibilitar a criação de políticas que contenham faixas de endereçamento IPv4 como origem ou destino.
- 4.23.5 Deve possibilitar a criação de políticas que contenham portas específicas para serviço.
- 4.23.6 Deve possibilitar a configuração de políticas de NAT (Network Address Translation).
- 4.23.7 Controlar o acesso lógico entre os diferentes ativos de rede conectados à rede corporativa, como roteadores e switches do tipo gerenciável, de forma a prover estritamente os privilégios mínimos necessários para a interconexão dessas redes e o funcionamento do parque computacional.
- 4.23.8 Controlar o acesso lógico entre a Internet e a rede corporativa, agindo na proteção perimetral, lançando mão de recursos como: políticas de roteamento IP, bloqueio de tráfego entrante baseado em IP e porta de serviço, em listas públicas de reputação de IP, em listas públicas de reputação de provedores de serviços de Internet e em listas públicas de endereços IP de países.
- 4.23.9 Prover suporte técnico por meio de especialistas em Segurança da Informação, de forma a gerenciar os recursos de segurança computacional disponibilizados pelos equipamentos e soluções de ativos de rede, manter o monitoramento de ameaças digitais e promover ações de contenção, senão de mitigação, para prover melhor capacidade de proteção às Redes Lógicas da CONTRATANTE de forma continuada.
- 4.23.10 Deve contemplar a vigilância de ameaças digitais através de observadores globais, com identificação da severidade, possível impacto e recomendação das devidas correções.
- 4.23.11 Deve contemplar a emissão de alertas aos gestores da CONTRATANTE quanto a ameaças graves ou muito graves com potencial impacto às Redes Lógicas da CONTRATANTE.
- 4.23.12 Deve contemplar a comunicação com órgãos nacionais e internacionais de resposta a incidentes.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 5.1 Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:
- 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;
- 5.1.2.1 A prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço;
- 5.1.2.2 As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.2 Quando uma prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

5.2.1 Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da prestadora contratante.

5.3 É vedado à prestadora condicionar a oferta do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ainda que prestados por terceiros.

5.3.1 A prestadora 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.

5.4 A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

5.5 Face às reclamações e dúvidas dos assinantes, a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

5.6 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade dos serviços, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos.

5.6.1 A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a 4 (quatro) horas.

5.6.2 O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo assinante.

5.6.3 A interrupção ou degradação do serviço por mais de 3 (três) dias consecutivos e que atinja 10% (dez por cento) dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

5.6.4 A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorreu por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

5.7 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as prestadoras de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) têm a obrigação de:

5.7.1 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;

5.7.2 Tomar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

5.7.3 Descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a 30 (trinta) minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total de horas da capacidade contratada;

5.7.4 Tomar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

5.7.5 Prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

5.7.6 Observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

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

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

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

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

5.8 Diante da situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou prática tendente a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

5.9 A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

5.9.1 A prestadora tomará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações perante a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

5.10 Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

5.10.1 Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

5.11 A prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção do meio ambiente.

6. CLÁUSULA SEXTA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços (ANS) e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à CEASA Campinas, conforme tabela a seguir:

Tecnologia	ANS	Indicador
Rádio	Velocidade contratada para download	100%
	Velocidade contratada para upload	100%
	Reparo da indisponibilidade dentro do prazo	98%

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

7.1 O assinante do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) tem direitos e deveres, sem prejuízo do

disposto na legislação aplicável.

7.2 Constituem direitos dos assinantes:

7.2.1 Acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

7.2.2 À liberdade de escolha da prestadora;

7.2.3 Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

7.2.4 À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

7.2.5 À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

7.2.6 Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

7.2.7 Ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

7.2.8 A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes no artigo 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela prestadora;

7.2.9 Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

7.2.10 Ao respeito da sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização dos seus dados pessoais pela prestadora;

7.2.11 De resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;

7.2.12 Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

7.2.13 À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

7.2.14 À substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

7.2.15 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;

7.2.16 A ter restabelecido a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a prestadora;

7.2.17 A continuidade do serviço pelo prazo contratual;

7.2.18 Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

7.2.19 Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

7.3 Constituem deveres dos assinantes:

7.3.1 Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

7.3.2 Preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

7.3.3 Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observada as disposições regulamentares;

7.3.4 Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

7.3.5 Somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

7.3.6 Indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,

7.3.7 Comunicar imediatamente à sua prestadora:

7.3.7.1 O roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;

7.3.7.2 A transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,

7.3.7.3 Qualquer alteração das informações cadastrais.

7.4 Responsabilizar-se pelo pagamento dos custos decorrentes de transferência do local de instalação, onde será prestado o serviço contratado, desde que seja tecnicamente viável esta transferência, independentemente de sua causa e a qualquer tempo, durante a vigência contratual.

7.5 O serviço é prestado para uso exclusivo do assinante, sendo expressamente proibida sua comercialização, cessão, locação, sublocação, compartilhamento, inclusive através de redes "WiFi" ou quaisquer outros meios, disponibilização ou transferência a terceiros, sob pena de rescisão deste contrato e aplicação de multa no valor de até 10 (dez) vezes o valor da mensalidade do serviço.

7.6 A disponibilização pela prestadora dos equipamentos de acesso à internet ao assinante seja por meio de locação, comodato ou qualquer outro meio, não caracteriza transferência de propriedade do respectivo equipamento.

7.7 É de responsabilidade do assinante a implantação de proteção elétrica (no-break, aterramento da rede elétrica) necessária para a perfeita prestação do serviço pela prestadora.

7.8 É de responsabilidade do assinante, instalar, configurar e zelar pela integridade e segurança de seus dados, assim como de seus sistemas locais, tais como redes de computadores, bem como tomar as medidas necessárias para proteger sua rede contra invasões ou outros eventuais danos, não cabendo nenhum tipo de ressarcimento ou indenização, por parte da prestadora, na ocorrência das referidas hipóteses.

8. CLÁUSULA OITAVA - DA REMUNERAÇÃO E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

8.1 O valor total máximo previsto para prestação dos serviços durante os 12 (doze) meses de vigência do contrato é de **R\$ 16.546,20** (dezesesseis mil, quinhentos e quarenta e seis reais e vinte centavos), pagos em 12 (doze) parcelas mensais de **R\$ 1.378,85** (um mil, trezentos e setenta e oito reais e oitenta e cinco centavos).

8.2 A conta de serviços prestados pela prestadora será enviada por correio ou por meio eletrônico ao assinante e também ficará disponível na sede da prestadora, com o mínimo de 5 (cinco) dias de antecedência da data de vencimento.

8.3 O não pagamento do valor devido em seu vencimento sujeita o assinante, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

8.3.1 A suspensão da prestação do serviço objeto deste contrato, após 10 (dez) dias da data do vencimento;

8.3.2 Juros de mora de 1% (um por cento) por mês de atraso sobre o valor do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento, até a data do efetivo pagamento, cobrado de uma só vez;

8.3.3 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, calculado sobre o valor da conta e acrescido de compensação financeira, devido a partir do dia seguinte ao do vencimento, cobrada de uma só vez, até a data do efetivo pagamento;

8.3.4 Atualização dos valores em atraso pelo IGP-DI, ou por critérios de periodicidade e escolha de índice que venham a ser definidos pelo Governo Federal, até a data da efetiva liquidação do débito.

8.4 O restabelecimento da prestação dos serviços para o assinante fica condicionado ao pagamento de todos os débitos e das sanções estabelecidas.

8.5 O acúmulo de duas mensalidades em atraso acarretará no cancelamento do serviço, objeto deste contrato, após o 15º dia de vencida a segunda mensalidade.

8.6 Após o cancelamento na forma da cláusula acima, o assinante poderá celebrar novo contrato de prestação de serviço, desde que tenha quitado todos os débitos e demais formalidades tipificadas nas

cláusulas que tratam das sanções para com a prestadora.

8.7 A prestadora não se responsabiliza pelo funcionamento ou compatibilidade de aplicativos, softwares, web sites ou outros sistemas de terceiros, podendo inclusive restringi-los ou bloqueá-los, caso considere necessário.

9. CLÁUSULA NONA - O ENDEREÇO DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA

9.1 O endereço da Anatel é SAUS Quadra 06, Blocos E e H, CEP 70.070-940 DF e o endereço eletrônico é www.anatel.gov.br/biblioteca, onde o ASSINANTE poderá encontrar cópia integral da Resolução 632 da Anatel em 07 de março de 2014.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - TELEFONE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ANATEL

10.1 O telefone da Central de Atendimento é 1331.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRÔNICO DA PRESTADORA.

11.1 A solicitação para os serviços de manutenção deverá ser feita por usuários chaves do ASSINANTE, através de contato telefônico, no número 0800-774 4620 e (19) 3766-7810 ou por e-mail a ser enviado no endereço centraldeservicos@ima.sp.gov.br, de segunda a sexta-feira no horário das 7hs às 17hs, conforme calendário acordado entre a OPERADORA e o ASSINANTE.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES

12.1 Além dos casos previstos em lei, a CONTRATADA poderá sofrer as penalidades nos casos de não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS). O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as penalidades abaixo:

Descumprimento do indicador	Penalidade sobre a fatura mensal
0,01% a 5,00%	0,5%
5,01% a 15,00%	1,0%
15,01% a 30,00%	2,0%
30,01% a 50,00%	5,0%
Acima de 50,00%	10,0%

Acima de 50% de descumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço (ANS), poderá ser rescindido unilateralmente o contrato, sem prejuízo para a CONTRATANTE.

12.2 Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

12.3 A CONTRATADA informará o gestor do contrato o valor das penalidades, para que analise o desconto feito diretamente nas faturas apresentadas.

12.4 Não são considerados para efeito de contagem do ANS e Penalidade, os casos em que houver indisponibilidade de equipamentos da CONTRATANTE, queda de energia ou de serviços de telecomunicações prestados à CONTRATANTE.

12.5 A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

12.6 As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente, a sua aplicação não exime a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar à CONTRATANTE.

12.7 O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO PRAZO CONTRATUAL E SUA RESCISÃO

13.1 O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 13.303/2016.

13.1.1 A rescisão, poderá ser solicitada pelo assinante a qualquer tempo, sem ônus adicional.

13.2 Após 12 (doze) meses, o contrato terá os preços reajustados pela variação acumulada do IST (Índice de Serviço de Telecomunicação) - ou outro indicador que venha a substituí-lo, ocorrida nos 12 (doze) meses subsequentes à data da assinatura do contrato, salvo determinação diversa oriunda de norma federal aplicável a espécie.

13.3 O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução Anatel 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção às interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em efeito indenizatório de qualquer espécie.

13.4 O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da prestadora, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço, ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em efeito indenizatório de qualquer espécie.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 No caso de rescisão do contrato, qualquer que seja o motivo, a prestadora retirará os equipamentos, de sua propriedade, que estejam nas instalações do assinante.

14.2 Vale ressaltar que os bens da prestadora que estejam sob a guarda do assinante, como fiel depositário dos bens, são insuscetíveis de penhora, arresto e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade perante terceiros.

14.3 A assinatura do contrato pelo assinante implica na aceitação de todas as cláusulas aqui dispostas.

14.4 O assinante autoriza a prestadora a ceder o presente contrato a quem lhe convier, independente de aviso ou notificação previa, respeitados os direitos e deveres aqui avençados.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1 As partes elegem o foro de domicílio do ASSINANTE para dirimir toda e qualquer dúvida e/ou pendência decorrente da aplicação do presente.

Assinam eletronicamente pela IMA:

Eduardo José Pereira Coelho

Marcio Fernando Correa Ricardo

Assinam eletronicamente pela CEASA/CAMPINAS:

Valter Aparecido Greve

José Guilherme Lobo

Claudinei Barbosa

Assinam eletronicamente as Testemunhas - CEASA:

Eldo Lemos Christianini - RG n.º 21.553.961-8 SSP/SP - Chefe de Setor

Danuza Savala - RG n.º 25.470.945-X SSP/SP - Chefe de Setor

Assina eletronicamente - Departamento Jurídico - CEASA:

Maria Izilda Campos Stoqui - OAB/SP n.º 205.999



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDINEI BARBOSA, Diretor(a) Técnico e Operacional**, em 18/06/2021, às 09:44, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO JOSE PEREIRA COELHO, Diretor(a) Presidente**, em 18/06/2021, às 11:38, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO FERNANDO CORREA RICARDO, Diretor(a) Técnico**, em 18/06/2021, às 17:27, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE GUILHERME LOBO, Diretor(a) Administrativo e Financeiro**, em 21/06/2021, às 08:07, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA IZILDA CAMPOS STOQUI, Gerente Jurídico**, em 21/06/2021, às 08:33, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DANUZA SAVALA, Chefe de Setor**, em 21/06/2021, às 08:51, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Chefe de Setor**, em 21/06/2021, às 09:01, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VALTER APARECIDO GREVE, Presidente**, em 21/06/2021, às 09:47, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **3967061** e o código CRC **C3A2A453**.

CEASA.2021.00000286-84

3967061v4