

Contrato: 1-CU2Q8D_789670/1 **Expedição:** 01/04/2019
Validade: 15 dias **Permanência Mínima:** 36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

1.1. Endereço: OLINDA, S/N PARK LOZANDES GOIANIA GO BRASIL

1.2. CNPJ: 03.969.808/0003-31 **1.3. IE:** ISENTO

1.4. Contratada: TELEFONICA BRASIL S.A.

1.5. Telefone: 0800 6025 488

1.6. CNPJ: 02.558.157/0001-62 **1.7. Site:** www.vivo.com.br

2. Produto(s) Contratado(s) válido(s) em conjunto com o(s) Anexo(s) Comerciai(s) listado(s) abaixo:

ANEXO - CONDIÇÕES COMERCIAIS - INTERNET (1-CU2Q7W) - Retificado

ANEXO - CONDIÇÕES COMERCIAIS - SERVIÇO DE GERÊNCIA (1-CU2Q7W)

3. Resumo do Cliente:

3.1 Mensalidade/assinatura de todos os produtos
(valor bruto em R\$ - soma do(s) anexo(s) Condições Comerciais). **R\$** 2.600,00

3.2 Consumo Mínimo Mensal **R\$** 2.600,00

4. Disposições gerais sobre os serviços contratados

4.1. Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviços - NF/F

4.1.1. O Valor da Nota Fiscal/Fatura de Prestação de Serviço, também denominada NF/F, refere-se exclusivamente aos serviços de telecomunicações, **constantes na Condição Comercial em anexo**.

4.1.2. Durante toda a vigência do Contrato, o valor referente ao Consumo Mínimo (soma das mensalidades, conforme subitem 3.2), será devido mensalmente pelo Cliente à VIVO.

4.1.3. O valor total do Consumo Mínimo será cobrado a partir do segundo período de faturamento referente aos serviços prestados e discriminados separadamente de acordo com subitem 3.2.

Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HDT

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Jun 25/19

*

Contrato:	1-CU2Q8D_789670/1	Expedição:	01/04/2019
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

4.2. Cancelamento de Serviços

4.2.1 Em caso de cancelamento total ou parcial dos serviços, antes de completado o prazo de permanência mínima do presente contrato ou pelo inadimplemento do Cliente, será devido à VIVO, a título de indenização, o valor correspondente a 30% da soma das assinaturas e/ou das mensalidades multiplicadas pelos meses remanescentes do contrato e sem aplicação de descontos.

4.2.2 O Cliente poderá solicitar o cancelamento do serviço contratado sem o pagamento da multa prevista no Termo de Contratação de Serviços, caso os prazos de reparo praticados pela VIVO estejam em desacordo com os prazos definidos no item 2.2 do Termo Específico do Serviço, e, cumulativamente, sejam registradas pelo Cliente na Central de Atendimento (0800 602 5488) ao menos 3 (três) ocorrências de problemas técnicos recorrentes e de mesma natureza causados exclusivamente pela VIVO no período de 30 (trinta) dias corridos em um mesmo circuito, devendo o pedido de cancelamento ser registrado dentro desse mesmo período. O processo de cancelamento deverá ser baseado em Relatório Técnico apresentado pela Área de Engenharia da VIVO que comprove os registros dos eventos (problemas técnicos). Em todo caso, será devido pela Contratante o pagamento pelos serviços prestados de forma regular pela Contratada até a data do efetivo cancelamento dos serviços.

4.3. O valor referente as Taxas, serão faturadas na NF/F apenas uma única vez. Estas taxas se referem a instalação e/ou configuração de produtos/serviços.

4.4. Este Termo de Contratação e Anexo – Condições Comerciais são partes integrantes e indissociáveis do(s) contrato(s) abaixo que está(ão) disponíveis na sua versão atual no Portal VIVO, segue link: www.vivo.com.br/contratos

- Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM)

4.4.1. O Cliente declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem o(s) serviço(s) contratado(s).

Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HDT

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato: 1-CU2Q8D_789670/1 **Expedição:** 01/04/2019
Validade: 15 dias **Permanência Mínima:** 36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

4.5. A cessão de uso dos serviços contratados pelo Cliente a terceiros, de forma onerosa ou gratuita, está condicionada à prévia autorização da Anatel para a Prestação dos Serviços de Comunicação Multimídia (SCM). Na hipótese do Cliente descumprir o previsto nesta cláusula, a utilização dos serviços de dados será considerada indevida e, quando demonstrada pela VIVO, implicará a rescisão imediata do presente contrato, sem necessidade de notificação prévia, ficando o Cliente responsável pelo (i) pagamento de indenização à VIVO por quaisquer tipos de danos, sejam eles pecuniários, de imagem, dentre outros, assim como (ii) pelo ressarcimento de sanções de qualquer tipo que venham a ser aplicadas em seu desfavor e (iii) pelo pagamento de uma multa no valor de 20% sobre valor total do contrato.

4.6. Fica certo, desde já, que caso haja majoração ou diminuição do percentual da alíquota dos impostos que incidem sobre os serviços contratados pelo Cliente, esta modificação poderá ser repassada imediatamente ao valor dos serviços cobrados pela VIVO.

5. Redução e/ou Isenção de ICMS

5.1. A VIVO aplicará a isenção ou redução da alíquota do ICMS incidente sobre o valor dos serviços, desde que o Cliente comprove ser signatário do benefício concedido pelo CONFAZ. A comprovação deverá ser feita mediante a apresentação das documentações exigidas por lei pelo Cliente à VIVO. Fica certo, ainda, que a VIVO deverá analisar e aprovar a documentação apresentada pelo Cliente, e que a entrega dos documentos pelo Cliente não implica na isenção ou redução automática da alíquota do ICMS pela VIVO.

5.1.1. O reajuste anual dos serviços conforme previsão contida nos contratos de STFC e SCM, implicará, também, no reajuste do valor do desconto concedido pela VIVO ao Cliente em razão da isenção ou redução da alíquota do ICMS.

5.2. Sem prejuízo do exposto na cláusula acima, a isenção ou redução da alíquota do ICMS pela VIVO será considerada enquanto o Cliente for beneficiário do CONFAZ. Caso a VIVO constate que o benefício não é mais aplicado ao Cliente, a VIVO desconsiderará a isenção ou redução para fins de faturamento dos serviços.

5.3. O cálculo a ser realizado para verificar o valor bruto cobrado na fatura é o seguinte:

$$VCT = (VST / (1 - ICMS)) / (1 - PIS/COFINS))$$

Sendo:

VCT = valor com tributos

VST = valor sem tributos (informado no anexo Condições Comerciais)

PIS/COFINS = 3,65%

ICMS = 0% para cliente isento ou outro valor para clientes com redução

Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HDT

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato: 1-CU2Q8D_789670/1 **Expedição:** 01/04/2019
Validade: 15 dias **Permanência Mínima:** 36 meses

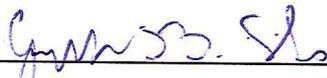
Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

6. Assinaturas**Data da Assinatura:** ____/____/_________
Contratante

Nome:

RG:

CPF:

_____
Testemunha da Contratante

Nome: GUSTAVO DE BARROS SILVA

RG: 4880880

CPF: 02313441121

Contratada - VIVO

Nome:

RG:

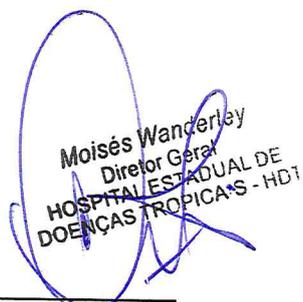
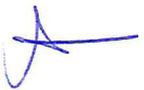
CPF:

Testemunha da Contratada - VIVO

Nome:

RG:

CPF:



Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HD1

Rubrica Cliente_____
Rubrica VIVO

Contrato: 1-CU2Q8D_789670/1 **Expedição:** 01/04/2019
Validade: 15 dias **Permanência Mínima:** 36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

PRODUTO INTERNET (1-CU2Q7W)

Alíquota do ICMS 29%
 Status do Produto Retificado

1. RESUMO DO PRODUTO

1.1. Total de Mensalidades do Produto (com Tributos) **R\$ 2.489,81**
 1.2. Consumo Mínimo Mensal do Produto (Total de mensalidades) **R\$ 2.489,81**

2. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO PRODUTO

Endereço de Instalação: DO CONTORNO, SN SANTO ANTONIO GOIANIA GO BRASIL

Velocidade do Circuito: 100000Kb Tipo Internet: Corporativa

3. MENSALIDADES

	sem Tributos	com Tributos
Acesso	R\$ 703,90	R\$ 1.028,96
Serviço	R\$ 872,88	R\$ 1.275,99
Total de Mensalidades	R\$ 1.576,78	R\$ 2.304,95

4. TAXAS DO PRODUTO

	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
Total de Taxas					R\$ 0,00	R\$ 0,00

5. PREMIUM

	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
5.1. Mensalidades						
Premium	R\$ 178,11	1	R\$ 178,11	0 %	R\$ 178,11	R\$ 184,86
Total de Mensalidades					R\$ 178,11	R\$ 184,86

	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
5.2. Taxas						
Total de Taxas					R\$ 0,00	R\$ 0,00

5.3. Atributos Técnicos Premium

Tipo Premium ROTEADOR
 Modelo Cisco 1905-02 ETH, 01V35
 Modalidade Locação - Roteador + Conversor de Mídia

Handwritten signature

Moisés Wanderley
 Diretor Geral
 HOSPITAL ESTADUAL DE
 DOENÇAS TROPICAIS - HDT

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato: 1-CU2Q8D_789670/1 **Expedição:** 01/04/2019
Validade: 15 dias **Permanência Mínima:** 36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

DESCRIPTIVO CONDIÇÕES COMERCIAIS

LOCAÇÃO: Pelo presente, a VIVO dá em locação ao CLIENTE o(s) equipamento(s), especificados neste instrumento e/ou no respectivo Documento de Término de Instalação, entregue(s) ao Cliente. O (s) equipamento(s) deve(rão) permanecer no endereço indicado no(s) Termo(s) de Contratação de Serviço, sendo que eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia da VIVO. A entrega do(s) equipamento(s) é feita sob o regime de LOCAÇÃO, nos termos dos artigos 565 e seguintes do Código Civil. O(s) equipamento(s) permanece(rão) como propriedade única e exclusiva da VIVO, cabendo ao CLIENTE devolvê-lo(s) à VIVO no término do contrato. A entrega do(s) equipamento(s) não exime a responsabilidade do CLIENTE pelo pagamento dos locatícios devidos à VIVO

Quantidade de Endereços IP Padrão: 8 IP's. Quantidades diferentes do padrão, deverão ser solicitadas através de formulário de justificativa desta demanda apresentada pelo cliente via o consultor de vendas e estará sujeita à viabilidade técnica.

Guilherme S.

Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HDT

Rubrica Cliente

Rubrica VIVO

Contrato:	1-CU2Q8D_789670/1	Expedição:	01/04/2019
Validade:	15 dias	Permanência Mínima:	36 meses

Contratante: INSTITUTO SOCRATES GUANAES - ISG

PRODUTO

SERVIÇO DE GERÊNCIA

Alíquota do ICMS Padrão

1. PLANOS NÍVEL CONTA COBRANÇA

Mensalidades do Produto (com Tributos) **R\$ 110,19**

2. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO PRODUTO GERENCIADO

Endereço de Instalação: DO CONTORNO, SN SANTO ANTONIO GOIANIA GO BRASIL

Modalidade:	Básico	Tipo Serviço	Internet Corporativa
		Tipo:	Internet
		Velocidade do Circuito:	100000Kb

3. MENSALIDADES

	sem Tributos	com Tributos
Serviço	R\$ 100,00	R\$ 110,19
Total de Mensalidades	R\$ 100,00	R\$ 110,19

4. TAXAS DO PRODUTO

	unitário	qtd	sub-total	desconto	sem Tributos	com Tributos
Total de Taxas					R\$ 0,00	R\$ 0,00

Guilherme S. S.

Moisés Wanderley
Diretor Geral
HOSPITAL ESTADUAL DE
DOENÇAS TROPICAIS - HDT



Rubrica Cliente

Rubrica VIVO



ANEXO – TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

1. TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

1.1 DESCRIÇÃO

Este termo tem por objetivo definir as características dos Produtos, bem como descrever a forma de fornecimento dos serviços pela VIVO.

2. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

2.1 Autorização de acesso às dependências do CLIENTE

Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a VIVO acionará o contato técnico do Cliente, estipulado no Termo de Contratação de Serviço.

2.2. Abertura de Chamados Técnicos

A abertura de chamados técnicos será através do telefone de call center corporativo da VIVO - **0800 6025 488** em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.

A VIVO deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforme o tipo de falha:

Crítico	04 horas
Majoritário	08 horas
Minoritário	32 horas

As falhas são classificadas conforme definições abaixo:

Crítica: Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos:

- Link fora de serviço; (Dados/Internet)
- E1 fora de serviço; (Voz/Convergentes)
 - Não recebe nenhuma chamada ou
 - Não realiza nenhuma chamada

Majoritária: Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha Majoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer tipo de perda de redundância;
- Falhas no processamento de chamadas;
- Taxa de erro no link dos Produtos de Dados e Internet, desde que o tráfego permaneça operando;
- Taxa de erro em rotas (Produtos de Voz), desde que o tráfego permaneça operando;
- Falhas afetando a qualidade do serviço de voz. (Ex: Ruído, Eco, Volume Baixo)

Minoritária: São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha Minoritária, mas não são exclusivos:

- Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de Dados e Internet de forma pontual; (Ex: Não acessa IP específico)

- Não completamento de chamadas para/de determinados números pontuais.
- Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, deve-se adicionar ao tempo de reparo escrito neste Anexo o tempo de solução desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas;

2.3. Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Cliente contatará o call center corporativo da VIVO para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

2.4. Gerenciamento de Anormalidades

A VIVO implementará um processo de gerenciamento de anormalidades para prontamente comunicar, monitorar e resolver falhas ou degradação do serviço. O processo de acompanhamento de notificação de anormalidades disporá de uma identificação única gerada pela VIVO e que será utilizada por ambas as Partes minimizando possíveis problemas de comunicação.

Para os casos críticos a VIVO informará em até 1 (uma) hora o prazo de finalização esperado para completa recuperação do serviço em questão ou fornecerá informações sobre o andamento do chamado.

2.5. Disponibilidade do Serviço

2.5.1 Produto de Voz, Dados e Internet

- O compromisso de disponibilidade mínima do acesso para cada conexão local é de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento) para circuitos redundantes e 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) para circuitos sem redundância, com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção pré-programada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da VIVO; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

- Os produtos Internet Corporativa, Internet ISP, VPN MPLS, Pontonet e Ethernet Line possuem o compromisso de garantia de 100% da velocidade contratada, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- O produto Internet Express possui o compromisso de garantia de 50% da velocidade contratada, bem como a simetria do tráfego (upload e download), dentro do Backbone da VIVO.

- Para tratamento dos serviços Frame-Relay, ATM e protocolos TCP/IP, no Backbone da VIVO, os níveis de qualidade são:

- **Latência média:** igual ou inferior a 50ms para as cidades atendidas pela rede VIVO;
- **Perda de pacotes média:** igual ou inferior a 0,5%.

Exceções:

Para as cidades de Porto Velho, Rio Branco, Palmas, Paranaguá, Gravataí e Guarapuava os níveis de qualidade para latência média é igual ou inferior a 80ms e perda de pacotes média igual ou inferior a 1%.

2.5.2 A garantia de disponibilidade de serviço é limitada à comunicação entre os centros de operações da VIVO, não sendo computadas na taxa de indisponibilidade as falhas de comunicação externas à Rede VIVO.

2.5.3 A disponibilidade não inclui as interrupções programadas pela VIVO, provenientes de alterações na composição de facilidades, substituição de equipamentos e sistemas, manutenções não emergenciais e realização de testes, desde que previamente notificado ao Cliente.

- Para efeitos de cálculo de disponibilidade do serviço serão considerados os chamados críticos abertos no call center corporativo VIVO que resultaram em paralisação do fornecimento do Serviço cuja causa foi exclusivamente da VIVO.

- Durante o chamado, todas as ações que dependam do Cliente, não serão computadas para efeito de indisponibilidade.

3. PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO

3.1. Antes do acionamento da VIVO o Cliente efetuará testes abrangendo os procedimentos vigentes de triagem e checagem de conexões/rede até o último ponto sob sua responsabilidade;

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

3.3. O horário considerado na recuperação do serviço continuará sendo o horário de término da remoção de defeito (fechamento técnico).

4. RESPONSABILIDADES DA VIVO

4.1. Manutenção Pré-Programada

Toda manutenção do sistema será sempre comunicada por escrito ao Cliente com pelo menos 2 (dois) dias úteis de antecedência, sendo que a manutenção pré-programa não será considerada para fins de cálculo de disponibilidade. Eventualmente poderão ocorrer paralisações emergenciais para prevenção dos casos em que o serviço do Cliente esteja na iminência de ser afetado. Neste último caso, o Cliente será informado com a maior antecedência possível.

O horário preferencialmente, mas não obrigatório, definido para estas manutenções será a janela entre 04:00h às 07:00h, entre terça-feira e sexta-feira excluindo-se feriados e um dia posterior aos feriados.

4.2. Disponibilização de Equipamentos

Disponibilização dos equipamentos de sua propriedade e responsabilidade.

4.3. Instalação e teste de Equipamentos

Instalar e testar os equipamentos disponibilizados pela VIVO, conectando-os com os equipamentos de responsabilidade do Cliente, fornecendo o serviço contratado, desde que haja compatibilidade de interfaces.

4.4. Cadastramento de Endereços IP

Cadastramento dos endereços IP fornecidos ao Cliente.

5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

5.1. Rede Interna

A rede interna é definida como a parte da rede de responsabilidade, implantação e manutenção pelo Cliente, que envolve, mas não se limita, a dutos, condutores metálicos - cabos de telefone, estearamentos, espaço físico para instalação dos equipamentos, climatização, limpeza, disponibilização de energia elétrica próxima aos equipamentos que venham a ser instalados pela VIVO, aterramento, e permissões condominiais,

dentro do ambiente de responsabilidade do Cliente. Usualmente o ponto de término da responsabilidade pelo fornecimento do serviço pela VIVO é o distribuidor geral do edifício (DG) ou a primeira caixa de passagem interna ao prédio na ausência de DG.

5.2. Disponibilização dos equipamentos

Disponibilizar os equipamentos necessários para a conexão com os serviços disponibilizados pela VIVO.

5.3. Cadastramento de Endereços IP

Cadastrar o reverso dos endereços IP fornecidos pela VIVO.

5.4. Aquisição, Configuração e Manutenção de Equipamentos

A aquisição, configuração e manutenção de equipamentos, deverão estar de acordo com as premissas estabelecidas pela VIVO.

5.5 Equipamento PABX

É de responsabilidade do cliente a configuração do seu equipamento PABX na categoria de assinante comum (CAT1). A programação em categoria diferente da indicada será de exclusiva responsabilidade do Cliente.

6. CARACTERÍSTICAS DO(S) ACESSO(S)

O acesso será realizado através de protocolos de acesso normatizados aplicáveis à configuração do serviço, implementando na banda contratada características intrínsecas de controle de tráfego, velocidade, limite e desempenho.

7. CONEXÃO ENTRE EQUIPAMENTOS

No caso de necessidade de conexão entre os equipamentos do Cliente e da VIVO através de um cabo-proprietário, a responsabilidade por este cabo é da parte que disponibilizou o equipamento.

8. SINALIZAÇÃO DE VOZ

As sinalizações a serem utilizadas na interligação das centrais de comutação poderão ser PRI ou R2 digital. Para rotas que utilizam sinalização PRI e R2 digital deverá ser possível a associação de um número piloto (chave) para esta rota.

No caso de identificação por ramal, o PABX do Cliente deverá enviar número válido dentro do range contratado. Caso seja enviada numeração diferente da contratada a chamada não se completará.

9. ENVIO DE DÍGITOS

Sinalização PRI: O PABX do Cliente deverá enviar 10 dígitos. Ex: 41 3025-MCDU

Sinalização R2: O PABX do Cliente deverá enviar 08 dígitos. Ex: 3025-MCDU

10. HORA TÉCNICA

Na hipótese do Cliente solicitar visita técnica para verificação de falhas na rede, e fique comprovado que tais falhas são provenientes de fatores alheios à responsabilidade da VIVO, como defeitos na infraestrutura e/ou rede interna e/ou nos equipamentos do Cliente (PABX, modem ou roteador), bem como nas suas configurações, a VIVO cobrará o valor integral de R\$ 125,00 (cento e vinte e cinco reais) por visita improdutiva.

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a VIVO não possui qualquer responsabilidade pelos equipamentos do Cliente, como PABX, modem ou roteador, sendo de responsabilidade do mesmo acionar o mantenedor dos equipamentos para os reparos necessários.