



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO - SVA

Pelo presente instrumento particular de “Contrato de Prestação de Serviços de Valor Agregado – SVA”, (doravante designado simplesmente “Contrato”) o **CONTRATANTE** especificado no Termo de Adesão e a **GRUPO ALOTEL SOLUCOES EM TELECOMUNICACOES LTDA**, sociedade limitada, estabelecida na cidade de Campinas, Estado de São Paulo, na Rua Francisco Otaviano nº 60, 3º andar sala 32, Jardim Chapadão, CEP 13070-056, inscrita no CNPJ sob o nº 22.798.353/0001- 11, doravante designada simplesmente “**GRUPO ALOTEL e ou CONTRATADA**” mutuamente acordam as seguintes cláusulas, termos e condições que contemplam os direitos, responsabilidades e obrigações das Partes em relação à prestação de serviços e situações decorrentes desse Contrato.

1. DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Este contrato tem como objeto atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral. A descrição dos serviços prestados pela **CONTRATANTE**, encontram-se disponíveis no Proposta Comercial, que é parte integrante deste **CONTRATO**, para apreciação do **CONTRATADO**.

2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. Caberá a **CONTRATADA** intermediar os serviços de suporte técnico e manutenção de Servidores ao **CONTRATANTE**, nos termos por ele solicitado, e dentro dos limites contratados, com profissionalismo e qualidade, através de modelos operacionais colaborativos, mantendo profissionais qualificados, rigorosamente selecionados e treinados.

2.2. A **CONTRATADA** atenderá a todas as solicitações do **CONTRATANTE**, desde que enviadas por uma das formas de atendimento válidas e dentro dos limites do plano contratado.

2.3. A **CONTRATADA** se limita a prestar os serviços de acordo com o disposto no plano adquirido pelo cliente.

2.4. Caso o cliente necessite de alguma prestação de serviço que não esteja pré-estabelecida dentro do seu plano de escolha, e o mesmo, por sua vez não realize o pagamento do valor adicional pelo novo serviço solicitado, poderá a **CONTRATADA**, recusar-se a realizá-lo, sem qualquer ônus, por ser considerado serviço adicional não contratado e não pago.

3. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3.1. Caberá ao **CONTRATANTE** solicitar os serviços prestados pela **CONTRATADA**, mediante os meios de comunicação por ela disponibilizados, sendo de sua responsabilidade a escolha do plano que melhor lhe atenda.

3.2. Deverá oferecer a **CONTRATADA**, todos os dados e informações necessárias, bem como, disponibilizar as condições físicas e infraestrutura técnica necessária para a realização dos serviços contratados, seja mediante suporte técnico com solução remota ou presencial.

3.3. Efetuar o pagamento dos valores ajustados, de acordo com o seu plano adquirido, no prazo e condições previstas no Termo de Aceite e Proposta Comercial, que é parte integrante deste **CONTRATO**.



3.4. Informar à **CONTRATADA** mediante contato telefônico ou acessando o portal do cliente no site www.grupoalotel.com.br, qualquer alteração nas informações fornecidas para o seu cadastramento, tais como endereço, telefone, e-mail, etc.

3.4. Acompanhar o andamento dos serviços, ou designar um representante autorizado com o intuito de fiscalizar e dirimir as possíveis dúvidas existentes.

3.5. Caberá ao **CONTRATANTE**, acompanhar o andamento do seu chamado através no portal do cliente, se comprometendo a **GRUPO ALOTEL** por sua vez, a enviar via e-mail, de forma automática, as informações sobre atualizações do serviço contratado.

4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Ao adquirir os serviços disponibilizados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** declara expressamente que concorda com todas as cláusulas estabelecidas no presente contrato.

4.2. Para fins de cadastramento junto a **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** deverá informar todos os dados solicitados pelo portal, responsabilizando-se civil e criminalmente por estas informações, e logo em seguida, deverá criar um nome (“login”) e uma senha (“password”), ficando ciente que se responsabilizará civil e criminalmente por estas informações. Caso os dados informados pelo **CONTRATANTE** no momento do cadastramento estejam errados ou incompletos, impossibilitando a comprovação e identificação do mesmo, a **GRUPO ALOTEL** terá o direito de cancelar o endereço eletrônico e/ou a assinatura do cliente, ficando isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento ao **CONTRATANTE**.

4.3. A abertura de um chamado deverá ser realizada pelo do portal do cliente no site www.grupoalotel.com.br, do sistema de CHATBOT +551930851105 e ou Central de Atendimento Telefônicos - 0800 879 4888.

4.4. Em contato com a **CONTRATADA** deverá o cliente formular de maneira clara e objetiva, as questões mais complexas que deverão ser repassadas aos técnicos para que este possa proceder ao atendimento.

4.5. Os serviços disponibilizados pela **GRUPO ALOTEL**, poderão ser prestados por outros profissionais por ela selecionados, devidamente instruídos de acordo com o plano adquirido pelo cliente, sem a necessidade de anuência prévia da **CONTRATANTE**.

4.6. Para o cumprimento dos serviços contratados, a **CONTRATADA** e/ou seus representantes deverão ter pleno acesso aos equipamentos e sistemas do **CONTRATANTE**.

4.7. O prazo de resposta da **CONTRATADA** ao receber uma solicitação de suporte, encontra-se discriminado no Termo de Aceite desse **CONTRATO** conforme plano contratado, sendo que, cada plano possui prazos e condições específicas.

4.8. Caso o serviço solicitado pelo **CONTRATANTE** não faça parte do plano por ele adquirido, deverá o cliente, abrir nova ordem de serviço e conseqüentemente arcar com o pagamento do valor adicional pelo novo serviço contratado, podendo a **GRUPO ALOTEL** recusar-se a realizá-lo, sem qualquer ônus, por ser considerado um serviço adicional não contratado.

4.9. Nos casos em que a equipe técnica da **CONTRATADA** identificar que uma ocorrência foge ao escopo do produto contratado, deverá comunicar ao cliente do fato, e, caso haja interesse de ambas as partes, a solução será prestada na forma de serviço adicional, e serão cobrados os valores vigentes à época, pré-estabelecidos no site.



4.10. Ficam as partes cientes, para todos os efeitos legais e contratuais, que não há qualquer vínculo empregatício entre a **CONTRATANTE** e os representantes da **CONTRATADA** designados para a prestação dos serviços ao cliente.

5. DOS VALORES E FORMAS DE PAGAMENTO

5.1. Pelos serviços, objeto deste contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a quantia definida na Proposta Comercial e no Termo de Aceite, que são partes integrantes desse **CONTRATO**.

5.2. O valor dos serviços adicionais de hora técnica, também se encontram discriminados na Proposta Comercial.

5.3. O valor adicional será enviado da fatura subsequente ao atendimento.

5.4. Caso o **CONTRATANTE** não efetue o pagamento dos Serviços utilizados no mês anterior ao da emissão da fatura até a data do vencimento definida na Proposta Comercial, será cobrada multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, devido uma única vez, a partir do dia seguinte ao do vencimento, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die,

calculados sobre o valor histórico em atraso e devidos do dia seguinte de vencimento até a data da efetiva liquidação do débito, além de atualização monetária com base no IGPDI ou outro índice que venha a substituí-lo, calculados sobre o valor total devido, sem prejuízo do disposto na cláusula 5.5 abaixo.

5.5. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, o **CONTRATANTE** desde já concorda e reconhece que o não pagamento da fatura implicará o bloqueio do seu plano de dados, de todas as ligações originadas, das chamadas recebidas e demais serviços de prestados pela **GRUPO ALOTEL** que importem em débito para o **CLIENTE**, após 15 (quinze) dias da data do vencimento do documento de cobrança.

5.6. Ocorrendo qualquer o bloqueio previsto na cláusula 5.5 acima, os Serviços somente serão restabelecidos após o efetivo recebimento pela **GRUPO ALOTEL** do valor em atraso e dos respectivos encargos, tal como estabelecido na cláusula 5.4 acima.

5.7. No caso de rescisão deste Contrato por não pagamento de fatura e/ou do documento bancário de cobrança, a **GRUPO ALOTEL** estará autorizada a enviar o nome do **CONTRATANTE** inadimplente para inscrição nos Serviços de Proteção ao Crédito e demais cadastros semelhantes, mediante prévia notificação.

5.8. O **CONTRATANTE** desde já concorda e reconhece que o não recebimento da fatura de Serviços e do respectivo documento bancário de cobrança seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não a exime da responsabilidade pelo respectivo pagamento referente à prestação dos Serviços na data de vencimento definida na Proposta Comercial, sendo que nesse caso o **CONTRATANTE** deverá solicitar à **GRUPO ALOTEL** outro documento que lhe permita efetuar o respectivo pagamento.

5.9. Caso o **CONTRATANTE** discorde de lançamentos referentes aos Serviços prestados pela **GRUPO ALOTEL** efetuados em fatura e/ou documentos bancário de cobrança da **GRUPO ALOTEL**, terá o prazo improrrogável de 5 (cinco) dias contados da data de vencimento da respectiva fatura e/ou documento para manifestar a sua discordância, por escrito.

5.10. O **GRUPO ALOTEL** terá o prazo de até 5 (cinco) dias contados da data de recebimento da notificação de discordância do **CONTRATANTE** para se manifestar acerca do questionamento de lançamentos de Serviços



6. DA VIGÊNCIA

6.1. Este contrato entra em vigor após o aceite da Proposta Comercial e o Termo de Aceite pelo **CONTRATANTE**.

6.2. Nos casos do serviço contratado for um serviço avulso, o prazo de validade do presente contrato será o mesmo da execução do serviço, sendo que se extinguirá automaticamente tão logo seja confirmada a total execução do trabalho.

6.3. Nos casos em que o **CONTRATANTE** optar por contratar os planos mensais da **GRUPO GRUPO ALOTEL**, o prazo de vigência do contrato será de 12 meses, renovável automaticamente por mais 12 meses, podendo a **CONTRATADA** rescindir a qualquer momento.

7. PRAZO E RESCISÃO

7.1 O presente Contrato entrará em vigor na data da assinatura do termo de adesão e assim permanecerá por prazo indeterminado.

7.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula 6 acima, o presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem justa causa, por qualquer das partes, mediante simples e expressa comunicação prévia, com o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência.

a) Multas por cancelamento serão aplicadas apenas nos casos informados na Proposta Comercial e previstas no Termo de Adesão, no qual será determinado prazo permanência/fidelidade e valor da multa.

7.3. O presente Contrato poderá ser rescindido ainda com justa causa, por qualquer das partes, mediante simples comunicação por escrito à outra parte na ocorrência dos seguintes eventos:

- a) se qualquer das partes infringir quaisquer das cláusulas ou condições deste Contrato e não sanar tal falha dentro do prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento de notificação, por escrito, da outra parte, nesse sentido;
- b) se qualquer das partes entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação judicial ou extrajudicial; ou
- c) caso fortuito ou força maior.

7.4. Independentemente da causa, a rescisão deste Contrato somente será efetivada a partir do momento em que a **CONTRATANTE** pagar à **GRUPO GRUPOALOTEL** todos os valores devidos até a data da notificação de rescisão em razão da prestação dos Serviços.

8. DO SIGILO

8.1. A **GRUPO ALOTEL** poderá utilizar as informações individuais do **CLIENTE** relativas à prestação do serviço ora contratado, somente na execução de seus serviços;

8.1.1. A **GRUPO ALOTEL** reserve-se ao direito de prestar informações individuais, relativas a prestação do serviço, a Terceiros agregados desde que as mesmas não possibilitem a identificação direta ou indireta do **CLIENTE**.

8.2. Nos demais casos a divulgação das informações individuais dependerá da anuência prévia do **CLIENTE**.



9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. As partes desde já concordam e reconhecem que interrupções de natureza técnico operacional, como reparos, manutenção, substituição de equipamentos, dentre outros, originadas por parte do **GRUPO GRUPOALOTEL** ou de empresas fornecedoras de infraestrutura, rede de voz e/ou dados, links, entre outros, ou mesmo em decorrência de caso fortuito ou de força maior, não configura descumprimento aos termos do presente Contrato.

9.1.1 Ocorrendo interrupções na forma prevista na cláusula anterior fica a **GRUPO ALOTEL** obrigada a descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas. O disposto nessa cláusula não se aplica se a interrupção ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior.

9.1.2 As interrupções de natureza técnico operacionais de que trata a cláusula 9.1 deverão, sempre que possível, ser previamente informadas à **CONTRATANTE**.

9.1.3 Em caso de extravio, furto, roubo ou outra ocorrência que inutilize os equipamentos ou impossibilite a prestação dos Serviços, a **CONTRATANTE** se obriga a comunicar o fato imediatamente à **GRUPO ALOTEL**.

9.1.4 Nenhum vínculo empregatício é estabelecido em razão deste Contrato, entre os sócios, empregados, prepostos e/ou contratados de uma das partes e a outra parte, sendo cada uma delas inteiramente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações relativas aos seus respectivos empregados e contratados.

9.1.5 O presente Contrato e/ou os direitos e obrigações dele decorrentes não poderão ser cedidos a terceiros pelo **CONTRATANTE**, sem o prévio consentimento por escrito da **GRUPO ALOTEL**.

9.1.6 O termo de adesão, a Proposta Comercial, o presente Contrato e seu(s) respectivo(s) anexo(s) constituem o acordo integral entre as partes, prevalecendo sobre qualquer outro acordo verbal ou escrito anteriormente firmado pelas partes e somente poderá ser alterado, modificado ou aditado mediante documento escrito e assinado pelas partes, legalmente representadas.

9.1.7 O **CONTRATANTE** declara e garante para todos os fins de direito e sob as penas da lei civil e penal que a assinatura constante no Termo de Adesão ao presente Contrato é de seu representante legal e que este possui plenos poderes para assumir todas as obrigações dele decorrentes.

9.1.8 O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, e obriga, além das partes contratantes, seus herdeiros e/ou sucessores a qualquer título em todos os direitos e obrigações ora assumidas.

9.1.9 As partes se comprometem a manter a mais estrita confidencialidade acerca de todas as informações que vierem a ter acesso a respeito do negócio da outra parte e dos termos do presente contrato. A violação ao dever de confidencialidade, salvo em caso de disposição legal ou decisão judicial, ensejará, além das sanções penais e cíveis cabíveis, o pagamento de perdas e danos pré-fixados correspondente a 20 (vinte) vezes o valor da maior fatura mensal emitida durante a vigência deste Contrato.

10. DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

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



10.2. A **GRUPO ALOTEL**, desde que observadas às obrigações a cargo da **CONTRATANTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços **CONTRATADOS**, em 98,00% do tempo, em cada mês civil.

10.3. A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula: “Fator de Indisponibilidade = $(TR/43200) * 100$, onde: TR = “Tempo Total de Interrupção” ocorrida no mês, em minutos”. Na apuração do “Tempo Total de Interrupção” deverá ser considerado somente o tempo das interrupções não previstas, causadas por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente à **GRUPO ALOTEL**, e não à **CONTRATANTE**.

10.4. Em qualquer hipótese de abertura de chamados pela **CONTRATANTE** junto à **GRUPO ALOTEL**, esta deverá avaliar a ocorrência e informar à **CONTRATANTE**, em até 2 (duas) horas, o prazo previsto para solução do problema apresentado.

10.5. Os períodos de indisponibilidade e de atendimento serão computados através do sistema “CRM” da **GRUPO ALOTEL**, o qual será utilizado no tratamento dos chamados abertos pela **CONTRATANTE**.

10.6. Os períodos de manutenção preventiva ou corretiva, não serão considerados na apuração do “Tempo Total de Interrupção, e deverão ser informados pela **GRUPO ALOTEL** à **CONTRATANTE** com antecedência de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas”.

Fica eleito o foro da cidade de Campinas, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Constitui parte integrante deste Termo de Adesão a Proposta Comercial, bem como o Contrato de Prestação de Serviços de Valor Agregado - SVA, que se encontra disponível no site da **GRUPO ALOTEL** (<https://www.grupoalotel.com.br.com.br/regulatorios>) e registrado no cartório de ofício, neste ato, declara haver recebido, lido, compreendido e concordado com os Termos e Condições da Proposta e do Contrato.

Constitui parte integrante deste o Contrato a Proposta Comercial e seu devido Termo de Aceite, que neste declara haver recebido, lido, compreendido e concordado com os Termos e Condições estipulados.