



PROPOSTA COMERCIAL

Cliente: INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH

Proposta: 2911736

Data: 17/01/2024

À INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH – 23453830002970**Ananindeua – PA**

A Vivo agradece a oportunidade de apresentar a Proposta Comercial, que tem como objetivo descrever o escopo e condições comerciais de nossas soluções.

Esta proposta cancela e substitui todas as outras propostas apresentadas anteriormente pela Vivo.

Prazos

As condições aqui apresentadas são válidas até 22/02/2024 (prazo para assinatura).

Condições de Prazo Contratual: 36 meses, renováveis automaticamente pelo mesmo período.

Planos e Serviços		Valores	
Plano / Serviço	Qtde	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
INTERNET DEDICADA 300Mbps	1	R\$ 1.499,00	R\$ 1.499,00
Total	1	R\$ 1.499,00	R\$ 1.499,00

Documento assinado digitalmente às: 17/01/2024 14:55:49

Token: AB85F4AD3DEB4D3684B33FC75529F0FE

Representante Legal ou Procurador da Empresa: José Carlos Rizoli

CPF: 17189322868

Institucional VIVO

Por que contratar Vivo Empresas?

1.1 Telefônica



Um dos maiores grupos de telecom do mundo



Experiência garantida com mais de 90 anos de atuação



Operação em 14 países



48,4 bi euros de receita anual



11 SOC's (Security Operations Center)



25 Data Centers

1.2 Vivo



93 milhões de clientes



R\$44 Bi em receita líquida



Maior rede de Fibra da América Latina



R\$9bi de investimento



8ª marca mais valiosa do Brasil



Maior rede móvel 3G/4G/4.5G

1.3 Vivo Empresas



1,5 milhão de clientes corporativos



Amplo portfólio de soluções digitais



SOC referência pela excelência operacional ISO27001



4 Data Centers



Um dos líderes do quadrante mágico do Gartner para serviços M2M



Parcerias estratégicas com os maiores fornecedores de serviços digitais



2.

Tecnologia com valor

Oferecemos digitalização em um poderoso ecossistema a partir da nossa excelência em conectividade. Entendemos que as empresas precisam de soluções modulares, baseadas em:

- Tamanho do negócio
- Setor de atuação
- Nível de maturidade digital



Conectividade: Comece a digitalização da sua empresa se conectando com a melhor rede do Brasil



Cloud: Acesse as melhores soluções de Cloud em um só lugar



Equipamentos: Aperfeiçoe o desempenho da sua equipe e empresa com soluções sob medida



Segurança: Proteja seu negócio contra ataques cibernéticos com quem mais entende de segurança da informação



Ferramentas de Colaboração: Garanta produtividade para a sua empresa em qualquer lugar, gerando mais negócios



IoT: Digitalize o seu negócio conectando coisas de maneira inteligente



TI: Gerencie o seu negócio enquanto nós cuidamos da sua TI



Gestão de Tecnologia: Acelere seu negócio com os melhores serviços profissionais e gerenciados



Big Data: Transforme sua empresa e crie novas oportunidades de negócios com inteligência de dados

VIVO/CNPJ	Endereço	Oportunidade/ID	Data Emissão Termo
TELEFONICA BRASIL S/A CNPJ: 02.558.157/0001-62	Av. Eng. L. C. Berrini, 1.376 São Paulo/SP - CEP: 04571-936	2911736	17/01/2024
TELEFONICA BRASIL S/A CNPJ: 02.558.157/0159-41	Av Tamboré, 341 Barueri/SP CEP: 06460-000		
Dados do Cliente (Cliente)			
Razão Social:	INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH		
CNPJ:	23.453.830/0029-70	IE:	isento
Endereço:	RODOVIA BR-316, 0 - KM 3 - Guanabara	UF:	PA
Cidade:	Ananindeua	CEP:	67010-000
Contato Empresa:	JOSÉ CARLOS RIZOLI	Tel./Cel.:	9130733700
E-mail:	contratos@indsh.org.br	CPF:	171.893.228-68
Contato Técnico:	WILLIAM BENDELAK	Tel./Cel.:	91985133626
E-mail:	ti.hmue@indsh.org.br	CPF:	527.079.112-91
Descrição do Serviço			
Internet Dedicada: alta qualidade no acesso dedicado e simétrico à internet. Conexão de alta performance e disponibilidade em todos os períodos do dia com 100% de banda garantida. Quantidade de Endereços IP Padrão: 8 IP's (6 utilizáveis). Quantidades diferentes do padrão sujeito à viabilidade técnica. SMART: serviço de gerenciamento (prestada pela Telefonica Brasil).			
Formulário de Solicitação de Serviços			
Produto:	Internet Dedicada		
Modalidade do Contrato			
Prazo:	Prazo: 36		
Dados de Cobrança			
Endereço de Cobrança:	Endereço: RODOVIA BR-316, 0 - KM 3 - Guanabara Cidade: Ananindeua CEP: 67010-000 UF: PA		
Vencimento da Fatura	20	Mensalidade	Taxa de Instalação
Valor Total - Consumo Mínimo Mensal/assinatura de todos os produtos (valor bruto em R\$ - soma do(s) anexo(s) Condições Comerciais).		R\$ 1.499,00	R\$ 0,00
Fazem parte do documento presente os seguintes anexos			
Anexo I	Termo Específico de Serviço		
Anexo II	Detalhamento Endereços, Composições e Atributos Técnicos		

Prazos e Condições Gerais

Validade dos valores descritos acima: As condições apresentadas são válidas por 15 Dias corridos a contar da data de emissão do Termo.

Prazo Contratual: Permanência Mínima de 36 meses.

- Prazo de Ativação: A instalação e teste dos serviços Internet Dedicada e Smart serão executadas em até 60 dias corridos a partir da data de assinatura do Termo de Contratação de Serviços pelo Cliente.
 - No prazo está contemplado a disponibilidade do cliente e as devidas autorizações para acesso e execução dos serviços, bem como a prévia existência das condições de instalação e infraestrutura (previstas no contrato de Condições Gerais).
 - Este Termo de Contratação de Serviços e seus anexos estão sujeitos à viabilidade e Análise de Crédito.
 - A Telefônica tem diferentes tecnologias disponíveis para entregar seus serviços de conectividade, incluindo contratação de meio de acesso de terceiros, escolhidas em razão da qualidade operacional e/ou da disponibilidade de recursos para atender os seus serviços e prazos de instalação. O CLIENTE declara aceitar as facilidades e recursos determinados pela Telefônica, nos termos de seu contrato. Caso o CLIENTE opte preferencialmente por alguma em especial, deverá ser emitido um outro aditivo contratual informando as restrições tecnológicas, verificado sua disponibilidade e submeter a novos estudos técnicos e econômicos adicionais ao contrato.
 - A instalação dos produtos contratados ocorrerá de acordo com a disponibilidade do CLIENTE, sempre em horário comercial, sendo necessário o fornecimento de acesso e permissão para a realização da instalação.
- Este Termo de Contratação de Serviços e Anexos 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; e Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM), registrado no 3º Ofício de Registros de Títulos e Documentos da Capital sob nº 8.983.927, em 05/12/2017 e Condições Gerais de Prestação de Serviço referente ao Vivo Gestão SMART registrado no 8º Oficial de Registro de Títulos e Documentos Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob nº 1.471.352, em 05/12/2018. 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). As partes declaram, por meio deste instrumento, ter pleno conhecimento: Endereços de Instalação e envio da Fatura, Prazos de instalação, Reajustes anuais e penalidades por rescisão contratual, além de outras disposições. Fica acordado que em casos de endereços residencial de sua propriedade ou de seus funcionários, o cliente autoriza que a Vivo proceda com a instalação, e será exigida documentação comprobatória.

Condições Comerciais e Pagamento

1.1 Os preços são válidos para contratação global e simultânea nas condições descritas nesta proposta para os volumes e distribuição geográfica dos equipamentos aqui descritos. Os preços serão compostos pelos seguintes itens:

- Assinatura Mensal do Acesso/Serviço IP Dedicado: valor fixo mensal correspondente à interligação entre o escritório do cliente e a rede da VIVO de acordo com a velocidade;
 - Assinatura Mensal do Serviço: valor fixo mensal correspondente à interligação entre o escritório do cliente e a rede de acesso à internet da VIVO;
 - Assinatura Mensal do Internet Dedicada: valor fixo mensal correspondente à capacidade de utilização da internet disponibilizada pela VIVO ao cliente de acordo com a velocidade VIVO;
 - Assinatura Mensal do Serviço Premium/Roteador: valor fixo mensal correspondente à prestação de locação de equipamento (Serviço Premium);
 - Assinatura Mensal do SMART (prestado pela Telefonica Brasil): valor fixo mensal correspondente ao de gerenciamento do link;
 - Taxa de Instalação: pagamento único, aplicável a todas as localidades, que inclui a instalação dos serviços em questão.
- 1.2 Durante toda a vigência do Contrato, o valor referente ao Consumo Mínimo (soma das mensalidades, conforme itens descritos acima) será devido mensalmente pelo Cliente à VIVO.
- 1.3 O valor total do Consumo Mínimo Mensal será cobrado a partir do segundo período de faturamento referente aos serviços prestados e discriminados separadamente de acordo com item 1.1. No primeiro período será cobrado apenas o pró rata devido
- 1.4 Os preços descritos serão corrigidos anualmente de acordo com a variação do Índice IGPDI, conforme previsto no contrato de Condições Gerais de Dados, assim serão reajustados a partir do 1º dia imediatamente subsequente ao término do 12º, 24º, 36º e assim sucessivamente, contados da data de assinatura do contrato.
- 1.5 Em caso de roteador fornecido pela Telefonica a taxa de Instalação do serviço de roteador será Isenta.
- 1.6 Como condição específica desta proposta, o Cliente terá a isenção do pagamento dos serviços contratados de 90 Dias a contar da data de ativação destes serviços. O período de isenção pode variar de acordo com a data de ativação individual de cada endereço ou serviço descrito nesta proposta. Após o período de isenção descrito acima, o cliente receberá a cobrança conforme as condições descritas nesta proposta.

Rescisão e Cancelamento dos Serviços

2.1 Em caso de não cumprimento das obrigações estipuladas no contrato, conforme cláusula 8.2.1 do Contrato de Condições Gerais de Dados, será devido a quantia correspondente a 30% da soma das assinaturas e/ou mensalidades multiplicados pelos meses remanescentes do contrato e sem aplicação do desconto.

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 anexo denominado Termo Específico do Serviço, e, cumulativamente, sejam registradas pelo Cliente na Central de Atendimento (0800 015 15 51) 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 pelo Cliente o pagamento pelos serviços prestados de forma regular pela VIVO até a data do efetivo cancelamento.

- O CLIENTE está ciente e de acordo que nos casos de solicitação de RESCISÃO, CANCELAMENTO ou SUSPENSÃO VOLUNTÁRIAS DOS SERVIÇOS, o prazo máximo de execução da alteração é de até dois (2) dias úteis a contar a partir da confirmação que o pedido foi realizado pelo responsável legal da empresa solicitante. O consumidor pessoa jurídica está ciente que precisa encaminhar toda documentação necessária, por questões de segurança e representatividade, à prestadora em até dois dias úteis, por meio de um canal eletrônico específico mantido pela prestadora e informado a ele no momento do pedido de cancelamento do serviço. O pedido de cancelamento será confirmado somente após o envio dessa documentação, quando começará a valer o prazo de dois (2) dias úteis para processamento, período durante o qual o consumidor continuará sendo cobrado pelo que consumir.

- A instalação e testes do serviço objeto deste Contrato serão executados em até 15 (quinze) dias, mas o Cliente aceita que a instalação possa ocorrer em até 45 (quarenta e cinco) dias dentro do Estado de São Paulo e em até 60 (sessenta) dias fora do Estado ou em outra data acordada de comum acordo com o cliente (formalizada entre as partes em cronograma de projeto), a contar da data de assinatura “Formulário de Solicitação de Serviço” ou do “Termo de Contratação de Serviços”, desde que haja condições técnicas para o atendimento.

- A partir da data de assinatura o cliente garante desde já a estar de acordo e pronto para receber a instalação dos serviços sem nenhuma contestação ou postergação de datas.

- Após a assinatura do contrato, o CLIENTE deverá deixar sua infraestrutura pronta para receber a instalação e testes do serviço objeto deste Contrato, assim como os esforços de validação destes testes para que em sua conclusão ocorra o imediato início do faturamento a partir desta data.

Caso o CLIENTE não tenha a infraestrutura pronta e disponível após a data de contratação do serviço, ou ainda não permita acesso às suas dependências para a instalação dos equipamentos e demais recursos da VIVO, necessários para a conclusão da instalação, a VIVO se reserva o direito de iniciar tacitamente o faturamento do serviço contratado.

- Providenciar, em até 10 (dez) dias antes da instalação, toda infraestrutura e proteção necessárias (rede interna, torres, pára-raios etc.) à instalação dos equipamentos de propriedade da VIVO, necessários à prestação do serviço, de acordo com os padrões estabelecidos no Anexo A (Requisitos de Infraestrutura) e Manual de Rede Interna que integra este Contrato, observando integralmente, se houver, o projeto técnico elaborado pela VIVO;

- O CLIENTE acorda que o não uso ou não geração de tráfego por opção dele em um serviço devidamente entregue e certificado através do Termo de Aceitação do Serviço enviado pela VIVO não configura rejeição da entrega e o início do faturamento dos serviços.
 - Para casos de renegociação de valores, o CLIENTE fica ciente de que o reflexo total das novas condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 2 ciclos de faturamento após a assinatura do contrato.
 - O valor a ser pago pelo cliente pelos serviços prestados durante o mês de ativação, será calculado pró-rata ao número de dias referente ao mês em que os serviços estiverem em operação, de acordo com a data de fechamento do ciclo escolhida pelo cliente. O cálculo pró-rata também será utilizado em caso de cancelamento do serviço.
- ATENÇÃO:** O prazo de ativação de até 60 dias corridos passa a ser contabilizado a partir da data de preenchimento e assinatura do Termo de Contratação de Serviços por parte do Cliente.

_____, _____ de _____ de 20____

Representante Legal ou Procurador Empresa
Nome:
RG:

Representante Legal ou Procurador Empresa
Nome:
RG:

Testemunha - Nome:

Testemunha - Nome:

Documento assinado digitalmente às: 17/01/2024 14:55:49
Token: AB85F4AD3DEB4D3684B33FC75529F0FE
Representante Legal ou Procurador da Empresa: José Carlos Rizoli
CPF: 17189322868

ANEXO I – TERMO ESPECÍFICO DO SERVIÇO

SLA DE DISPONIBILIDADE

Garantia de Disponibilidade dentro do Estado de São Paulo

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,5% por ponto/serviço.

Garantia de Disponibilidade fora do Estado de São Paulo

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,6% por ponto/serviço, entregues por rede própria.

Demais casos

É garantida uma disponibilidade mínima mensal de 99,2% por ponto/serviço de acordo com análise.

Define-se como o período de tempo mensal em que determinado serviço esteve efetivamente em operação, sendo expresso em %, por unidade, calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade(Mensal)} = [(T_{\text{total}} - T_{\text{nodisp}}) / T_{\text{total}}] * 100(\%)$$

Onde:

Ttotal - tempo total do período considerado (minutos);

Tnodisp - tempo de indisponibilidade dentro do intervalo Ttotal (minutos).

(Tnodisp: soma dos períodos de tempo entre a abertura e o fechamento de cada BD – bilhete de defeito).

Descontos por Desvio de Disponibilidade

Quando o índice de Disponibilidade estiver abaixo do percentual definido para o serviço, será concedido desconto equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal do circuito pago pelo Cliente a cada 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) de desvio entre a disponibilidade contratada e a medida, limitado ao valor máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do acesso faturado no mês.

SLA DE REPARO

O tempo de solução de defeitos críticos será definido conforme tabela abaixo:

Âmbito	Tempo Médio de Reparo
Em Rede Própria (Brasil)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (dentro do Estado de São Paulo)	Em até 4 horas
Em Rede de Terceiros (fora do Estado de São Paulo)	Em até 6 horas

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

Crítico	Tempo Médio de Reparo
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.

Anexo II - Detalhamento Endereços, Composições e Atributos Técnicos - referente ao termo - 2911736

Endereços de Instalação - Composição 1042269				
Endereço de Ativação	Endereço:	ALAMEDA Sao Paulo - 16, - Ananindeua		
	Cidade:	Ananindeua	Bairro:	Atalaia
	UF:	PA	CEP:	67013140
Atributos Técnicos do Produto				
Registro Domínio / ID:	-			
DNS Primário:	Não	IP:-		URL Servidor: -
DNS Secundário:	Não	IP:-		URL Servidor: -
DNS Reverso:	Não	IP:-		URL Servidor: -
Características dos acessos				
Evento		HABILITAÇÃO (ALTA)	Mensalidade	Taxa
Produto		INTERNET DEDICADA	R\$ 1.279,00	R\$ 0,00
Velocidade		300Mbps		
Roteador (Serviço Premium)		IP-300M	R\$ 200,00	R\$ 0,00
Marca / Modelo do Roteador		Marca Branca		
SMART		Sim	R\$ 20,00	R\$0,00
Modalidade		Monitora		
Serviços Adicionais		N/A	R\$ 0,00	R\$0,00
Trade in		3 Meses		

CONTRATO DE PERMANÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DADOS AVANÇADOS

O presente instrumento é firmado em conjunto com as Condições Gerais de Prestação de Serviços SCM e o Termo de Solicitação de Serviços e seus anexos e a ele totalmente se vincula, estando de um lado a TELEFÔNICA BRASIL S.A., com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, na cidade de São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/CPF sob nº 02.558.157/0001-62, a seguir denominada simplesmente CONTRATADA, e, de outro lado INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO - INDSH, com sede na RODOVIA BR-316, 0 - KM 3 - Guanabara, na cidade de Ananindeua, estado de PA, inscrito(a) no CNPJ/CPF sob o nº 23.453.830/0029-70 doravante denominada CONTRATANTE, com seu(s) representante(s) legal (is) ao final devidamente qualificado(s), conjuntamente denominados PARTES.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. As Partes celebraram Contrato de Prestação de Serviços vinculado à Número da Proposta: nº 2911736, sendo o objeto deste termo estabelecer as condições de Permanência do CONTRATANTE em contrapartida ao(s) benefício(s) oferecido(s) pela CONTRATADA, conforme Anexo 1

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E MULTA POR RESCISÃO

2.1. O presente Contrato terá vigência de 36 meses contados a partir da sua data de assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, desde que qualquer das partes não se manifeste contrariamente à prorrogação automática com 30 (trinta) dias de antecedência do termo final deste contrato, mantendo as condições negociadas no Termo de Solicitação de Serviço e seus anexos.

2.2. Caso o contrato de Prestação de Serviços nº 2911736 seja rescindido pelo CONTRATANTE antes do final do prazo de permanência, a CONTRATADA poderá exigir o pagamento de valor de multa proporcional aos benefícios concedidos conforme o Anexo I, bem como ao prazo de permanência definido na Cláusula 2.1 deste Termo.

CLÁUSULA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1. Todos os prazos e condições deste Contrato vencem-se independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.

3.2. As condições e cláusulas deste contrato prevalecerão sobre quaisquer acordos e documentos anteriores acerca do objeto deste instrumento.

3.3. O número da Central de Relacionamento com o Assinante da CONTRATADA é 0800 015 15 51, sendo fornecido atendimento especializado para pessoas com deficiência física através do número 142.

O CONTRATANTE declara concordância com as condições acima mencionadas

_____, _____ de _____ de 20____

Representante Legal ou Procurador Empresa
Nome: JOSÉ CARLOS RIZOLI
RG:

Representante Legal ou Procurador Empresa

Testemunha - Nome:
RG:

Testemunha - Nome:
RG:

Documento assinado digitalmente às: 17/01/2024 14:55:49

Token: AB85F4AD3DEB4D3684B33FC75529F0FE

Representante Legal ou Procurador da Empresa: José Carlos Rizoli
CPF: 17189322868

Anexo 1

Qtde	Prod. / Vel.	Nº Contrato Vantive	Tipo de Solicitação	Benefício Vlr. Mensal	Vlr. Taxa Instalação Benefício	Prazo Cont.
1	INTERNET DEDICADA		HABILITAÇÃO (ALTA)	R\$ 383,70	R\$ 0,00	36

Valor mensal do(s) benefícios concedido(s)	R\$ 383,70
Valor Total dos Benefícios Concedido(s)	R\$ 13.813,20

