

PRIMEIRO ADITIVO AO TERMO DE CONTRATAÇÃO - SERVIÇO DE VOZ - 2017-0866

ALGAR TELECOM S/A atual denominação social de COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL CENTRAL, empresa estabelecida na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua José Alves Garcia n°415, bairro Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob o n° °71.208.516/0001/74 ou por sua filial localizada à Rua Quatá n° 807, Vila Olímpia, São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 71.208.516/0160/97, neste ato devidamente representada por seu(s) representante(s) legal (is) infra-assinado(s) e identificado(s), doravante denominada simplesmente "ALGAR TELECOM".

SÃO PAULO NEGÓCIOS, Empresa estabelecida na Cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, Rua Liberó Badaró, 293, CEP 0.009-907 - Centro, Inscrita no CNPJ/MF sob o n° 28.743.311/0001-60, neste ato devidamente representada por seu(s) representante(s) legal (is) infra-assinado(s) e identificado(s), doravante denominada simplesmente "CONTRATANTE"

Resolvem de mútuo acordo, celebrar o presente Primeiro Aditivo ao Termo de Contratação - Serviço de Voz.

1. OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a retificação do serviço objeto do Termo ora aditado, bem como a renovação contratual, conforme cláusulas e condições que seguem.

2. RETIFICAÇÃO

2.1. Conforme cláusula 1.1 deste instrumento as Partes acordam em retificar as condições técnicas e comerciais do serviço objeto do Termo ora aditado, conforme configurações da tabela abaixo e anexo I.

PRODUTO	RAMAIS ANALÓGICOS	ROUTER	MODELO	INTERFACE
CLOUD PHONE	26	NÃO	N/A	FXS

2.2. A franquia mensal referente ao serviço de CLOUD PHONE ficará estabelecida em R\$ 700,00 (setecentos reais), bem como o valor de assinatura será de R\$ 13,90 (treze reais e noventa centavos) para cada ramal analógico, totalizando o valor de R\$ 361,40 (trezentos e sessenta e um reais e quarenta centavos).

3. PRAZO CONTRATUAL

3.1. As Partes acordam a prorrogação da vigência do contrato por mais 12 (doze) meses a contar da data da assinatura deste Termo, renováveis por iguais e sucessivos períodos excetos se qualquer das Partes se manifestarem em contrário com antecedência mínima de 30 (trinta) dias de seu termo.

4. RATIFICAÇÃO

4.1. Excluídas as alterações objeto deste aditivo, permanecem inalteradas todas as cláusulas e condições do Termo de Adesão que não foram expressamente modificadas ou que não sejam incompatíveis com este documento.

E, por estarem assim, justas e avençadas as Partes assinam o presente aditivo em 02 (duas) vias de igual teor e forma, diante de duas testemunhas.

	São Paulo, de	de 2018.
Testemunhas	ALGAR TELECOM S/A SÃO PAULO NEGÓCIOS	
1Nome:	Nome: CPF:	



ANEXO I - CONDICÕES ESPECÍFICAS DO SERVICO CLOUD PHONE

1. Conceito

O produto Cloud Phone é um serviço de comunicação indicado para clientes que necessitam de ramais físicos e virtuais (softphones) com funções de PABX – não querendo dispender esforços financeiros e de serviços de manutenção e aquisição de equipamentos. Além disso, oferece aos seus usuários meios alternativos para que a comunicação flua de forma rápida e efetiva sem a restrição geográfica

Este produto visa ofertar aos clientes um serviço de comunicação unificada, integrando o mundo de voz tradicional com soluções de vídeo, colaboração, mensagens instantâneas e presença.

2. Benefícios

Foco: Aumento de Produtividade e foco no seu core business; Custos: Redução de custos e redução de investimentos; Controle: Controle total dos recursos disponibilizas;

Otimização: Aplicações integradas e gestão multiníveis;

Customização e Flexibilização: Determinar a solução conforme a necessidade, além de rápida

escalabilidade:

Contexto e presença: Utilizar ferramentas conforme o contexto e disponibilidade;

Mobilidade: Possibilidade de utilização de softphones em PC e APPs através de celulares;

Multimídia: Possibilidade de interação através de áudio conferência ou videoconferência Web;

Colaboração: Compartilhar arquivos; **SLA**: Alta disponibilidade do sistema;

Suporte: Equipe de suporte e monitoramento 24x7.

3. Definições

3.1. Funcionalidades por Tipo de Ramal:

O produto é dividido em três tipos de terminais (Ramal):

- a) Standard
- b) Premium
- c) Unified Communications (UC)

a) Cloud Phone Standard

<u>Captura de Chamadas</u>: Um membro de um grupo poderá puxar a chamada que foi direcionada para outro membro. Ex. em um grupo de secretárias, caso o ramal toque e a atendente não esteja, outra atende poderá capturar essa ligação;

<u>Chamada em Espera</u>: Possibilidade de colocar uma chamada em espera, para efetuar outra atividade ou ligação;

Rechamada: Esta facilidade permite que um Ramal, ao ligar para outro que esteja ocupado, realize uma rechamada quando o número de destino desocupar, mediante a digitação de um código;

<u>Discagem Abreviada</u>: O usuário poderá gravar números que são chamados com frequência, atribuindo a eles um código curto de 2 dígitos, que se discados irão realizar a chamada para o número configurado. Haverá uma memória capaz de gravar até 100 números;

<u>Linha Executiva</u>: Facilidade que quando um telefone é retirado do gancho e espera-se alguns segundos, o telefone programado será chamado automaticamente. (Ex: HOTEL);

<u>Siga-me Não Atendimento</u>: Transferência de chamada para número "B" no caso de não atendimento de um número "A";



<u>Siga-me Caso Ocupado</u>: Transferência de chamada para número "B" no caso de ocupado no número "A";

<u>Siga-me temporário</u>: Programação de transferência de chamada para número "B" quando discado o número "A";

Cadeado: Esta facilidade permite que um Ramal seja bloqueado, via senha, pelo usuário;

<u>Chefe Secretária</u>: Essa facilidade permite à secretária acessar o ramal do chefe, atender as ligações e transferi-las;

<u>Não Pertube</u>: Facilidade em que o ramal fica indisponível para receber chamadas até que a configuração seja retirada;

<u>Conferência N $^{\circ}$ + 2</u>: Esta facilidade possibilitará que o usuário faça uma conferência entre sua linha e mais dois participantes;

Transferência: Envio de uma chamada em curso para outra linha;

<u>Acesso a Portal de Configurações</u>: Todo ramal poderá acessar um portal de configuração, no qual será possível realizar alterações;

<u>Softphone PC</u>: Possibilidade de utilização do ramal com um softphone em seu computador, para que não seja necessário a compra de aparelhos telefônicos. Caso seja instalado o softphone, o usuário não poderá utilizar em um telefone, ou seja, não possuí a funcionalidade de "mobilidade" (funcionamento em ambos os casos).

<u>Grupo de Caça</u>: Criação de grupos, no qual as chamadas entrantes seguem um fluxo de priorização de atendimento, ou podem ser configuradas para buscar a linha desocupada;

<u>Plano de Chamadas</u>: Com essa funcionalidade é possível que um administrador configure perfis de chamadas entrantes/ saintes para um usuário, podendo assim, determinar que um usuário, por exemplo, não poderá fazer chamadas de longa distância, LDI, etc;

<u>Clicktocall</u>: Funcionalidade na qual é possível colocar um aplicativo de discagem dentro de um website (HTML), ou do próprio e-mail, possibilitando que visitantes insiram o número que deseja receber uma ligação e o aplicativo fecha uma chamada com a central do cliente (call back).

b) Cloud Phone Premium

Para o pacote Premium, além das funcionalidades do pacote STANDARD, o usuário terá as seguintes características:

<u>Mobilidade (Softphone mobile e desktop)</u>: As ligações podem ser feitas e recebidas tanto do telefone IP, do computador ou do celular e podem ser transferidas durante a chamada para qualquer dispositivo. Pode ser realizada configurações para que as chamadas toquem simultaneamente em vários dispositivos ou regras de hierarquia, para tocar no telefone IP depois no smartphone e assim por diante;

<u>Conferência</u> $N^{\circ} + 15$: A facilidade oferece a possibilidade de se fazer uma conferência entre a linha do usuário e mais 15 outras linhas;

<u>Áudio de espera</u>: O usuário poderá configurar um áudio que será tocado quando uma chamada for colocada em espera;

<u>Áudio de entrada</u>: O usuário poderá configurar um áudio que será tocada para a ponta B, enquanto a chamada não for atendida. É possível configurar áudios diferentes de acordo com o horário e perfil da chamada;

<u>Ramal Anfitrião</u>: Com está funcionalidade é possível que um ramal em uma determinada localidade receba as configurações de um usuário visitante de outra localidade, podendo este utilizar este ramal com as mesmas configurações e número que o seu próprio dispositivo;



<u>Logs de Chamadas</u>: Possibilidade de visualizar no portal o histórico de chamadas realizadas, perdidas e recebidas. O período de histórico é para 20 (vinte) últimas chamadas por ramal.

c) Cloud Phone UC - Unified Communications

Além de todas as funcionalidades dos pacotes anteriores (Standard e Premium), o usuário terá as seguintes características adicionais através de APPs Client mobile ou de desktop (Funcionalidade de messager):

<u>Aplicativo Cloud Phone (app)</u>: Possibilidade de utilização do ramal com um softphone (Cloud Phone app) em seu computador, para que não seja necessário a compra de aparelhos telefônicos;

<u>Chat</u>: O possui um robusto servidor de presença e mensagens instantâneas baseado no protocolo XMMP, toda comunicação entre cliente-servidor é segura e criptografada.

<u>Web Conferência</u>: Permite que seus usuários participem até 16 participantes de vídeo conferências conectando-se no servidor de vídeo que compõe a solução de colaboração do Cloud Phone ou 130 participantes de áudio conferência. Não é necessário a utilização de MCU externa. O acesso às reuniões de vídeo conferência poderão ser via browser de internet para pessoas que não possuam o client ou acessado somente com áudio, ao se discar para um número de telefone.

<u>Compartilhamento de telas</u>: No compartilhamento de tela, o usuário escolhe se deseja compartilhar a tela inteira ou somente uma aplicação em específico, por exemplo, como o PowerPoint. A imagem da tela do usuário é transmitida de maneira segura através de um canal criptografado

Compartilhamento de arquivos: troca de arquivos através dos aplicativos.

<u>Presença</u>: O sistema de controle de presença permite os seguintes estados para o usuário: Online, Ausente, Ocupado, Offline, Ocupado – Em Chamada, Ocupado – Em reunião (integração com calendário do Outlook), Online no telefone móvel e Ausente no telefone móvel;

3.2. Serviço de Valor Agregado (SVAs/Opcionais)

Opcionalmente o cliente pode contratar as seguintes funcionalidades adicionais (SVAs):

- i. URA (Unidade de Resposta Audível)
- ii. Sala de Conferência (áudio conferência)

i. Serviço de URA

Facilidade capaz de criar árvores, até 9 níveis de atendimentos, possibilitando uploand de áudios via portal.

ii. Sala de Conferência - 10 canais

Essa funcionalidade será por empresa, ou seja, seu uso não é individual. Com ela os usuários da empresa podem marcar áudio conferências por meio de um número de lista (STFC) que é gerado. Os participantes ligam na hora marcada e assim que o administrador da reunião entra a conferência é estabelecida. Será disponibilizada 10 portas por serviço contratado. A grande vantagem dessa funcionalidade é que a empresa não assume o custo total da conferência como nas conferências tradicionais (é necessário ligar para os vários números e a empresa tem o custo de várias chamadas simultâneas), com ela cada ponta da conferência faz e paga sua ligação (ideal para conferências pessoas externas à organização).

Cada sala de conferência possui um número de lista específico com senha gerada e disponibilizada para os convidados. Através de uma ligação para esse número e inserção da senha de acesso, o participante terá acesso aos demais participantes da conferência.

3.3. Portal Web Cliente



O portal de autosserviço será disponibilizado para todos clientes, independente do pacote que o mesmo esteja. O portal possuí um conceito de Multi Tenanty, em que cada cliente visualiza suas próprias informações no portal, mas possibilita criar níveis e acessos distintos. Para o serviço será criado 4 tipos de acesso:

a) Administrador Geral

Esse perfil é indicado para a pessoa responsável dentro da empresa pela configuração e manutenção do PBX Virtual. Esse perfil possui acesso a configurações gerais contratada pela empresa, assim como possibilidade de alterações nas características de cada ramal. Esse é o perfil indicado para empresas que possuam a solução contratada para somente um site/filial. Caso a empresa tenha contratado mais de um site/filial esse login terá acesso às configurações do Virtual PBX de todas as localidades. Essa pessoa também é conhecida como mantenedor ou administrador do PABX.

b) Administrador Local

Esse perfil é opcional, sendo indicado para empresas que possuam o serviço contratado para mais de um site/filial e em cada localidade possui uma pessoa que será responsável pelo Virtual PBX. Essa pessoa também é conhecida como mantenedor ou administrador do PABX. Com esse perfil o usuário terá acesso às configurações do PABX e de ramais somente da localidade em que é responsável.

c) Administrador Departamento

Esse perfil é opcional, sendo indicado para empresas que queriam ter um responsável por departamento criado dentro de cada site/filial. Essa pessoa também é conhecida como mantenedor ou administrador do PABX. Com esse perfil o usuário terá acesso às configurações e ramais somente do departamento em que é responsável.

d) Usuário do Ramal

Esse perfil é criado automaticamente quando um novo ramal é criado e deve ser usado pelo usuário do ramal. Com esse perfil, o usuário conseguirá, via portal de configuração, ativar, desativar ou configurar as facilidades do seu ramal. Algumas dessas facilidades também podem ser ativadas, desativadas ou configuradas via códigos digitados (features codes) no teclado do telefone.

O portal de entrada para o cliente é o www.algartelecom.com.br, acessado através do single sing on (SSO) com o portal de clientes da Algar Telecom. Assim, pode-se acessar através da área de clientes da Algar Telecom, a plataforma do Cloud Phone, conforme seu perfil configurado.

Por meio deste portal Cloud Phone, o cliente pode realizar:

- Incluir, editar e excluir informações de ramais. (Não disponível temporariamente)
- Atribuir funcionalidades específicas para cada ramal, como, por exemplo, plano de chamadas específicas para o usuário (somente ligações locais), mobilidade, etc.

4. Aplicações:

Caso o CONTRATANTE faça a opção de prestação do serviço com acesso à internet, o mesmo deverá providenciar e manter acesso e conexão a rede mundial de computadores com capacidade mínima de download e upload condizentes a solução documentada na especificação do produto, disponíveis para cada chamada realizada de forma simultânea.

Para os SERVIÇOS que se utilizarem, direta ou indiretamente, dos benefícios da Internet, fica desde já registrado que independentemente da ação ou vontade das CONTRATADAS, fatores externos podem influenciar diretamente na qualidade e/ou velocidade dos SERVIÇOS. Por características intrínsecas à Internet, não há garantias quanto à origem de dados for originada em rede de terceiros. O CONTRATANTE é responsável pela instalação e manutenção da rede interna de telecomunicações. A ALGAR TELECOM no ato da contratação, fornecerá os critérios e especificações técnicas, bem como os manterá disponíveis para consulta através de seus Centros de Informação e Atendimento.

Na aquisição de equipamentos pelo CONTRATANTE este deverá certificar, se os equipamentos são homologados pela ANATEL.

O CONTRATANTE tem conhecimento de que na Internet, de forma geral, não há garantias quanto a performance obtida pelos seus acessos e ou conexões, ficando desde já ciente de que poderá não conseguir êxito quanto ao acesso ao STFC. Neste caso, a ALGAR TELECOM não poderá ser responsabilizada por falhas decorrentes de acesso à Internet prestados por si ou por terceiros.

O pagamento da habilitação assegura o direito de uso do STFC pelo CONTRATANTE, desde que respeitadas todas as condições e recomendações técnicas atinentes ao serviço ora contratado.



É garantida ao CONTRATANTE a liberdade de escolha de prestadora de STFC nas modalidades de longa distância. Não obstante, o CONTRATANTE poderá optar por realizar tais ligações exclusivamente por Código de Seleção de Prestadora pré-estabelecido por si, observadas as restrições técnicas.

Na hipótese de contratação de serviços acessórios ao STFC prestados diretamente pela ALGAR TELECOM, os respectivos contratos farão parte integrante do presente instrumento na forma de anexos.

As implantações do produto bem como as solicitações de mudança de endereço serão realizadas desde que seja atestada a viabilidade técnica do meio de acesso ao serviço de banda larga.

5. Mudança de Endereço

- Qualquer alteração no local de instalação dos serviços, acarretará a elaboração de novo projeto e um novo contrato, podendo haver reaproveitamento dos equipamentos já implantados. O atendimento à solicitação de mudança de endereço ficará condicionada à existência de viabilidade técnica a ser informada pela ALGAR TELECOM.
- Havendo necessidade de ampliação do serviço ora atendido, deverá obrigatoriamente de ser firmado um termo aditivo para esta ampliação, estando sujeita à viabilidade técnica do atendimento a ser informada pela ALGAR TELECOM.

6. Tarifação

Para regular prestação dos serviços objeto do presente contrato o CONTRATANTE confirma o compromisso (fidelização) de realizar o pagamento do valor de conta mínima. O valor de conta mínima será apurado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento. O valor de eventual assinatura será calculado de acordo com a planilha de avaliação financeira, parte integrante da Proposta Comercial firmada com o CONTRATANTE ou do presente instrumento.

CONTRATO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA
DADOS CADASTRAIS DO CONTRATANTE



Razão Social/Nome:	SÃO PAULO NEGÓCIOS				
CNPJ:	28.743.311/0001-60			A STATE OF THE STA	
Endereço (sede):	Rua Liberó Badaró,	N°	293	Bairro	Centro
Cidade/Estado:	São Paulo/SP	Comp	٥.		

DADOS DO SERVIÇO

Serviço:	CLOUD PHONE	Velocidade:	-
Franquia:	R\$ 700,00	Valor total:	R\$ 8.400,00
Assinatura Mensal:	R\$ 361,40	Valor total:	R\$ 4.332,00

BENEFÍCIOS E PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍMINA

Benefício(s):	(i) SLA diferenciado de solução de incidentes; (ii) Investimentos específicos para atendimento à solução; (iii) Central de atendimento exclusivo para empresas.
Prazo de permanência:	12 Meses

Pelo presente instrumento ("Contrato"), de um lado a da ALGAR TELECOM S/A atual denominação social de COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL CENTRAL, empresa estabelecida na Cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua José Alves Garcia n°415, bairro Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob o n° °71.208.516/0001/74 ou por sua filial localizada à Rua Quatá n° 807, Vila Olímpia, São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o n° 71.208.516/0160/97, neste ato devidamente representada por seu(s) representante(s) legal(is) infra-assinado(s) e identificado(s), doravante denominada simplesmente "ALGAR TELECOM" e, de outro lado o CONTRATANTE acima, em conjunto ALGAR TELECOM e CONTRATANTE serão denominados "Partes" ou individualmente como "Parte".

Considerando que:

- a. As Partes firmaram o Primeiro Aditivo ao Termo de Contratação Serviço de Voz SPO 2017-0866 para viabilizar a prestação pela ALGAR TELECOM ao CONTRATANTE do(s) Serviço(s) de Comunicação Multimídia ("Serviço") denominado CLOUD PHONE.
- b. A ALGAR TELECOM ofereceu ao CONTRATANTE benefício(s) para viabilizar e/ou implementar o Serviço e, em contrapartida o CONTRATANTE livremente concordou em permanecer vinculado a este Contrato pelo prazo e condições a seguir declinados.
- c. O CONTRATANTE é uma pessoa jurídica de direito privado que exerce atividade empresarial e, utilizará o Serviço descrito neste instrumento para viabilizar a oferta e/ou prestação de seus serviços e produtos para os seus clientes finais.
- d. O presente o presente Contrato rege-se pelas disposições da Lei nº 10.406 (Código Civil).



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o ajuste de condições para concessão de certo(s) benefício(s) que será(ão) concedido(s) ao CONTRATANTE pela ALGAR TELECOM e, disciplinar a permanência mínima do CONTRATANTE ao presente Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS BENEFÍCIOS E PRAZO DE PERMANÊNCIA MÍNIMA

- 2.1. Para viabilizar a prestação do Serviço a ALGAR TELECOM concede ao CONTRATANTE o(s) benefício(s) descrito neste Contrato e, em contrapartida o CONTRATANTE compromete-se a permanecer vinculado a este Contrato pelo prazo de permanência mínima descrito no preâmbulo contratual. Após o prazo de permanência mínima as condições contratuais serão renovadas automaticamente por prazo indeterminado, sendo que qualquer das Partes, após transcorrido o período inicial de vigência, poderá encerrar/cancelar o presente Contrato mediante o envio de comunicado com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.
 - 2.2. Caso o CONTRATANTE proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito à ALGAR TELECOM com 30 (trinta) dias de antecedência, solicite downgrade ou der causa à rescisão do Serviço durante o prazo de permanência mínima descrita neste Contrato, ficará sujeito ao pagamento de multa correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção/cancelamento do Contrato.
 - 2.2.1.O pagamento da multa estipulada neste item se dará de uma única vez, no prazo de até 30 (trinta) dias após o recebimento da comunicação da denúncia, downgrade ou rescisão contratual.
 - 2.2.2.A multa referente à solicitação de downgrade corresponderá a um percentual de 30% (trinta por cento) calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. O CONTRATANTE declara ter ciência de que a ALGAR TELECOM realizou determinados investimentos e/ou realizou determinados custos para viabilizar a prestação do serviço objeto deste Contrato. Declara ainda que as penalidades previstas neste instrumento são estabelecidas em função de tais investimentos e/ou custos, não podendo, em caso de rescisão e/ou resilição, serem consideradas, para nenhum efeito, como ônus adicional, mas sim integrante da formatação do preço ora praticado.
- 3.2. O presente instrumento constitui título executivo extrajudicial, cobrável por meio de processo de execução específica, nos termos do Código de Processo Civil.
- 3.3. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato.
- 3.4. As Partes declaram que: (i) leram este Contrato em sua íntegra e que a elas foi dada a oportunidade de esclarecer qualquer dispositivo e informação que não tivessem entendido; (ii) entendem os termos, condições e obrigações deste Contrato e concordam em estar legalmente submetidas por meio dele; (iii) não se verifica, na presente contratação, qualquer fato ou obrigação que possa vir a ser caracterizada como coação, estado de perigo ou lesão, conforme os arts. 151, 156 e 157 do Código Civil, respectivamente; (iv) estão cientes de todas as circunstâncias e regras que norteiam o presente negócio jurídico; e (v) as prestações a serem assumidas pelas Partes são



reconhecidas por ambas como manifestamente proporcionais e tal proporcionalidade é decorrente de valores vigentes ao tempo em que é celebrado o presente negócio jurídico.

CLÁUSULA QUARTA - DO FORO

4.1. As Partes elegem o foro da comarca de São Paulo, Estado de São Paulo para dirimir todas e quaisquer questões decorrentes e/ou relacionadas ao presente Contrato.

	São Paulo, de de	2018
-	ALGAR TELECOM S/A	
	× / Dicupobl	
Testemunhas	SÃO PAÚLO NEGÓCIOS	
1 Nome: CPF:		