

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU

CLARO S.A., com sede na Rua Henri Dunant, nº 780, Torres “A” e “B”, Santo Amaro, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 40.432.544/0001-47 (**CLARO**) e o **Assinante**, abaixo qualificado, ratificam a contratação dos serviços nos termos a seguir:

Órgão Emissor: _____ **Termo Nº:** _____

1. Dados cadastrais

Razão social do ASSINANTE

Nome comercial / Fantasia/ Grupo empresarial

CNPJ	Inscrição estadual	Inscrição municipal
------	--------------------	---------------------

Endereço

Rua	Número	Complemento
-----	--------	-------------

Bairro	Cidade	Estado	CEP
--------	--------	--------	-----

DDD	Telefone	Ramal	E-mail
-----	----------	-------	--------

Dados de Cobrança

Rua	Número	Complemento
-----	--------	-------------

Bairro	Cidade	Estado	CEP
--------	--------	--------	-----

CNPJ	Inscrição estadual	Inscrição municipal
------	--------------------	---------------------

DDD	Telefone	Ramal	E-mail
-----	----------	-------	--------

Conta/Subconta

2. Dados dos Responsáveis do ASSINANTE (para responsáveis diferente, criar linha para cada categoria e dados)

Nome do responsável Comercial/Financeiro/Técnico	Cargo / Função
--	----------------

DDD/ Telefone de contato	E-mail
--------------------------	--------

3. Serviço

Serviço Número Único

Serviço de Transporte: Tarifação Inicial de 60 seg. Cadência de 6 seg. Chamada Cobrada a partir do atendimento.

Nº SNU	Designação do Centro de Atendimento	Dedicado
--------	-------------------------------------	----------

4. Valores Contratados

Prazo contratual em meses:	Total de itens eventuais - Instalação (R\$)
----------------------------	---

Total de mensalidade (R\$/mês)	Total de Facilidades Contratadas (R\$/mês)
--------------------------------	--

5. Tarifas por Minuto

Serviço de Transporte

Itens eventuais incidem PIS, Cofins e ISS. Mensalidades e tarifas incidem PIS, Cofins e ICMS.

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU

7. Pontos de Troca de Trafego Contratados

	AJU	BHE	BLM	BRU	BSA	BVA	CBA	CPE	CTA
	FLA	FNS	GNA	JPA	MCO	MNS	NTL	PAE	PMJ
	PVO	RBO	RCE	RJO	SDR	SLS	SPO	TSA	VTA
	CIM	CSC	DVL	ILH	JUO	LGS	MBA	PBC	PCZ
	CAS	CSL	FSA	ITZ	JNE	LDA	MGA	PLT	PCS
	CPS	CRI	GVS	JVE	JFA	MPA	MCL	PTA	PGO
	PPE	ROI	STS	SOC	VRD	RPO	SMA	SRR	ULA
	RVD	SEM	SJC	VCA					

PENALIDADE PELA DENÚNCIA ANTECIPADA DO CONTRATO* - SIM NÃO

Fórmula de Cálculo: $P = v.m/t$

Em que: P = Penalidade, v = Valor da multa (R\$ xxx,xx), m = Meses que restam para o término do Contrato, contados a partir do mês seguinte ao da extinção e t = Tempo de vigência do Contrato

* Em caso de cancelamento total do Serviço antes do prazo de contratação, o Assinante será cobrado da multa proporcional ao tempo restante para o término do prazo de contratação acordado no Contrato de Permanência.

* Caso o Assinante efetue uma denúncia parcial do contrato, a fórmula acima também será aplicada, proporcionalmente a redução solicitada pelo Assinante.

*A Penalidade será devida somente no primeiro período de vigência do Contrato.

O presente Termo de Contratação encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo sob o nº 3.663.518.

Faz parte integrante do presente Termo de Contratação o Anexo Técnico, com as informações técnicas referentes ao Serviço.

O ASSINANTE declara que leu e concorda com as informações acima, tendo conhecimento dos termos do Contrato de Prestação de Serviços STFC, do qual o presente documento é complementar, e que encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Cidade de São Paulo sob o nº 3.663.505 e do SCM, do qual o presente documento é complementar, e que encontra-se registrado no 2º Registro de Títulos e Documentos da Comarca de São Paulo sob o nº 3.663.504, do Plano de Serviços escolhido, bem como das Condições Comerciais para Concessão de Benefícios e outras condições comerciais eventualmente ofertadas.

De acordo em _____ de _____ de _____

ASSINANTE

Anexo Técnico – Serviço Número Único

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1. O serviço tem como função básica permitir ao **ASSINANTE** distribuir chamadas através de uma Rede Virtual Privativa.
2. O **ASSINANTE** contrata centros de atendimento em diversas localidades de seu interesse, dentre aquelas onde o serviço é prestado. As chamadas destinadas a um determinado Centro de Atendimento são encaminhadas até o Centro de Atendimento desejado, através de programação na Rede Virtual Privativa do **ASSINANTE**.
 - 2.2.1 O Centro de Atendimento será interligado à Rede Virtual Privativa do **ASSINANTE** através de conexão dedicada com circuitos de acessos conforme indicados no TCPJ.
3. O **ASSINANTE** é responsável pelo pagamento mensal da(s) interface(s) de acesso, do Tráfego-On Net e de Serviço Suplementar contratado, nas condições estabelecidas neste instrumento e no Contrato de Prestação de Serviços.
4. São garantidos o nível de disponibilidade anual do serviço de 99,5% (noventa e nove e meio por cento) e sua fruição dentro dos critérios de qualidade estabelecidos na regulamentação em vigor.
5. A prestação do serviço é feita com base nos termos e condições do Contrato de Prestação de Serviços e do TCPJ.
6. A ativação do serviço se dará com base no cronograma de ativação dos endereços estabelecidos pelo **ASSINANTE**.
 - 6.1. Após a disponibilidade dos recursos necessários à prestação do serviço em cada endereço, e constatado o seu funcionamento, o mesmo será considerado ativado e normalmente faturado.
 - 6.2. Constatado o não funcionamento do serviço, em decorrência de ato ou de omissão de responsabilidade do **ASSINANTE**, a **CLARO** comunicará o **ASSINANTE** da falha, solicitando que sejam sanadas as respectivas pendências em até 15 (quinze) dias, sob pena de ser iniciado o faturamento relativo aos recursos disponibilizados, com a cobrança do preço da Interface de Acesso.
7. O **ASSINANTE** pode, a qualquer tempo, solicitar por fax, e-mail ou carta, mudança de endereço para a prestação do serviço, sendo a realização desta condicionada à viabilidade técnica da Rede de Telecomunicações da **CLARO** e ao pagamento do valor correspondente.
8. A comunicação entre o **ASSINANTE** e a **CLARO** será efetuada por escrito ou verbalmente, por intermédio da Central de Atendimento ao Assinante, através de telefone, endereço e e-mail indicados no Contrato.
9. **DE MODO A PREVENIR O ASSINANTE DE POSSÍVEIS PERDAS FINANCEIRAS, A CLARO SE RESERVA O DIREITO DE TORNAR INDISPONÍVEL O SERVIÇO, NO TODO OU EM PARTE, NOS CASOS ONDE HÁ SUSPEITA DE SEU USO NÃO AUTORIZADO, ILEGAL OU FRAUDULENTO.**
10. A **CLARO** garante o percentual de banda das velocidades máximas de transmissão e recepção, o percentual de latência bidirecional e a variação de latência bidirecional contratados, conforme a Resolução nº 574 de 28 de outubro de 2011 da ANATEL (RGQ-SCM), mas não se responsabiliza, todavia, pelas diferenças de velocidade e pelos problemas na transmissão de pacotes decorrentes de fatores externos, tais como destino na Internet, quantidade de pessoas conectadas simultaneamente e quantidade de pacotes enviados.
11. A prestação do serviço é feita com base nos termos e condições estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços e do TCPJ, na oferta de serviços contratada e no Plano de Serviço, de opção do **ASSINANTE**, disponível no 'site' www.embratel.com.br.
12. **O(s) CÓDIGO(S) DE ACESSO INSCRITO(S) NESTE CONTRATO NÃO PODERÁ(AO) SER INSCRITO(S) SIMULTANEAMENTE EM OUTRO PLANO DE SERVIÇO DA CLARO NA MODALIDADE LOCAL, SENDO PERMITIDA A MUDANÇA DE PLANO DE SERVIÇO.**
13. **NÃO PODERÃO SER OBJETO DE INCLUSÃO AO PRESENTE CONTRATO OS CÓDIGOS DE ACESSO QUE ESTEJAM BLOQUEADOS POR FALTA DE PAGAMENTO.**

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU

Número SNU	Aplicação do Assinante
------------	------------------------

Identificação do Centro de Atendimento (informar outro endereço, se for diferente do endereço do assinante acima)

Responsável do Site	Cargo/ Função
---------------------	---------------

Telefone de contato	E-mail de contato
---------------------	-------------------

Endereço de instalação - Rua/ Nº/ Complemento

Bairro	CEP
--------	-----

Cidade	UF
--------	----

CNL	CNPJ
-----	------

Inscrição Estadual	Inscrição Municipal
--------------------	---------------------

Associação aos números

NÚMERO SNU	Designação do Centro de Atendimento	Canais Início/ fim	Se compartilhado indicar o número
------------	-------------------------------------	--------------------	-----------------------------------

NÚMERO SNU	Designação do Centro de Atendimento	Canais Início/ fim	Se compartilhado indicar o número
------------	-------------------------------------	--------------------	-----------------------------------

Equipamento

Infraestrutura do site pronta? () Sim () Não	Data prevista
--	---------------

Propriedade do Equipamento: () Assinante () Claro em comodato

Fabricante	Modelo
------------	--------

Interface/ tecnologia: () Ethernet/SIP () E1/ Digital () ISDN/ Digital

Sinalização e quantidade de circuitos – SNU Dedicado

() Tronco SIP (Ethernet), sinalização de linha T-SIP

() Canal Associado (E1), registro MFC-5C e sinalização de linha R2D
--

() Canal Comum (E1), DSS1 (ISDN)

Quantidade Unidirecional Sainte

Data do estudo de viabilidade	Nº do estudo de viabilidade
-------------------------------	-----------------------------

Mensagem de Boas Vindas se não houver facilidades contratadas	Mensagem descrita
--	-------------------

Facilidades Contratadas

() A - Mensagem Personalizada	() B - Seleção de origem	() C - Agendamento por Data/Horário	() D - Mensagem de Navegação
--------------------------------	---------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

() E - Distribuição Percentual de Chamadas	() F - Limitação de Chamadas	() G - Reencaminhamento	() H - Restrição de área de Abrangência
---	-------------------------------	--------------------------	--

() I - Acesso Restrito por Senha	() J - Roteamento Alternativo	() Todas
-----------------------------------	--------------------------------	-----------

A - Mensagem Personalizada	Quantidade
-----------------------------------	------------

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU

Código da Mensagem	Mensagem descrita	Formato	
Código da Mensagem	Mensagem descrita	Formato	
B - Seleção de Origem (Dois ou mais Centros)			Quantidade
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Interface
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada_	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
C - Agendamento por Data/ Hora			Quantidade
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Interface
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
D - Mensagem de Navegação			Quantidade
Código da mensagem de boas-vindas (Opcional)		Mensagem descrita	
Código da mensagem do menu principal		Mensagem descrita	
Excesso de tentativas: () Tochar Mensagem () Desvio para o Operador		Mensagem descrita	
Nenhuma opção digitada: () Tochar Mensagem () Desvio para o Operador		Mensagem descrita	
Retorno ao menu principal: 9		Retorno ao menu anterior: *	
Configuração das opções de discagem = Mensagem de Navegação			
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Interface
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Interface
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
Opção de discagem		Código da Mensagem de Navegação	
UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	Designação do Centro	Interface
Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão
Data Esp / Feriado	Dia da Semana	Horário início (hh:mm)	Horário fim (hh:mm)
E - Distribuição Percentual de Chamadas (Dois ou mais Centros)			Quantidade
Percentual/ Designação do Centro	Interface	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
Percentual/ Designação do Centro	Interface	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
F - Limitação de Chamadas			Quantidade
Designação do Centro	Interface	Canais Início/ fim (Dedicado)	Código da Mensagem de Conexão
Chamadas simultâneas	Tipo (Personalizada/ Padronizada	Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU

G - Reencaminhamento (Dois ou mais Centros)			Quantidade
Designação do Centro	Interface	Canais Início/ fim (Dedicado)	Tipo (Personalizada/ Padronizada)
Código da Mensagem de Desconexão	Código da Mensagem de Conexão	1º Designação ou canais início/ fim	
2º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim		3º Designação ou canais início/ fim	
4º Designação/ Numero a regenerar ou canais início/ fim		5º Designação ou canais início/ fim	

Mensagens Padronizadas para as facilidades acima

Mensagens Padronizadas (desconexão em caso de ocupado, não responde ou congestionamento):

Tom de Ocupado (padrão)

1 – *Desculpe. Não foi possível completar sua chamada. Tente novamente mais tarde.*

2 – *O serviço solicitado não está disponível no momento. Por favor tente novamente mais tarde. Obrigado.*

3 – *No momento todas as linhas desse serviço estão ocupadas. Tente novamente mais tarde. Obrigado.*

Mensagens Padronizadas (para o período de não atendimento):

4 – *Por favor, chame-nos no próximo dia útil. Obrigado.*

5 – *Por favor, chame-nos novamente no horário comercial*

H - Restrição da Área de Abrangência

Fixo: () Restringe nenhum () Restringe todos () Restringe somente () Atende somente

UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo
--------	--------------------	--------	--------------------

Móvel: () Restringe nenhum () Restringe todos () Restringe somente () Atende somente

UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo	UF/CNL	Cód. Área/ Prefixo
--------	--------------------	--------	--------------------

() Restringe Telefone Público

Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão Fixo/ Móvel	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem de Desconexão telefone Público
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

Mensagens Padronizadas (desconexão no caso de bloqueio):

Tom de Ocupado (padrão)

1 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir deste terminal (uso com bloqueio de qualquer tipo de terminal)*

2 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir desta área (uso quando configurado apenas bloqueio de terminais fixos)*

3 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir de telefone celular (uso quando configurado apenas bloqueio de terminais celulares)*

4 – *Desculpe. Esta chamada não é permitida a partir de telefone público (uso quando configurado bloqueio de telefones públicos)*

I - Acesso Restrito por Senha

Quantidade de Senhas por número	Tipo (Personalizada/ Padronizada)	Código da Mensagem para chamada não autorizada
---------------------------------	-----------------------------------	--

Responsável principal para a manipulação da senha	E-mail do responsável
---	-----------------------

2º responsável para a manipulação da senha	E-mail do 2º responsável
--	--------------------------

3º responsável para a manipulação da senha	E-mail do 3º responsável
--	--------------------------

() Permissão para qualquer usuário consultar a senha em caso de esquecimento (o usuário deverá, obrigatoriamente, fornecer dados contratuais do Assinante e código de contabilidade)

J - Roteamento Alternativo

Responsável principal para a solicitação de mudança	E-mail do responsável
---	-----------------------

2º responsável para a solicitação de mudança	E-mail do 2º responsável
--	--------------------------

3º responsável para a solicitação de mudança	E-mail do 3º responsável
--	--------------------------

TERMO DE CONTRATAÇÃO – PESSOA JURÍDICA – STFC - SNU
