

Solicitação de Registro de Minuta de Contrato Padrão

**1º OFICIAL DE REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS E CIVEL DE PESSOA
JURIDICA DE CAMPINAS**

Nome do requerente: Pleno Telecomunicações Ltda

Endereço: Rua Hercules Florence, 29 - Sala 22 – Campinas-SP CEP: 13020-170

Vem requerer a Vossa Senhoria o REGISTRO do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMIDIA Versão 2

Campinas, 18 de setembro de 2020



Pleno Telecomunicações



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

Por este instrumento e na melhor forma de direito, as partes: **PLENO TELECOMUNICAÇÕES LTDA-ME**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 07.778.411/0001-51, com sede na Rua Hercules Florence, 29 - 2º Andar, bairro Botafogo, Campinas, SP, CEP: 13020-170, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, na qualidade de **CONTRATADA**, e como **CONTRATANTE**, a pessoa identificada no Termo de Adesão, que figura como Anexo do presente instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e quando referidos em conjunto, Partes; têm entre si, como justo e contratado, firmar o presente Instrumento de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo estipulados.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA VIA PROTOCOLO DE INICIAÇÃO DE SESSÃO (SESSION INITIATION PROTOCOL – SIP), INTERNET, LOCAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TELEFONIA E OUTRAS AVENÇAS

CLÁUSULA PRIMEIRA - Do Objeto

O objeto desse contrato de prestação será definido pelos itens abaixo descritos:

- 1.1. Serviços de Telefonia Comutada através de PROTOCOLO DE INICIAÇÃO DE SESSÃO (SESSION INITIATION PROTOCOL – SIP), que integre o cliente a rede da **PLENO**, com fornecimento de Ramais de Discagem Direta via IP (DDR's), ou por integração ao PABX;
- 1.2. Locação de infraestrutura de telecomunicações, com fornecimento de aparelhos IP, aparelhos analógicos, Gateway IP, Head Set IP e IPBX;
- 1.3. Em complemento à prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **PLENO** poderá fornecer à **CONTRATANTE**, mediante solicitação desta, equipamento para realização do acesso a solução tecnológica para a prestação do serviço, ocasião em que será estudada a melhor solução tecnológica.

CLÁUSULA SEGUNDA – Do apontamento via PROTOCOLO DE INICIAÇÃO DE SESSÃO (SESSION INITIATION PROTOCOL – SIP)

2.1. I – A **PLENO** indicará o IP (internet protocol) que deverá ser apontado o tráfego do cliente, realizando em conjunto os testes de segurança, para garantir a inviolabilidade da operação.

II - A **CONTRATANTE** deverá manter as configurações de segurança estipuladas pela **PLENO**, e caso haja alguma invasão em sua rede que possa originar chamadas, essas serão tarifadas pela

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

PLENO em sua totalidade, cabendo a **CONTRATANTE** comunicar qualquer tipo de invasão em seus sistemas, para suspensão dos serviços.

III – A **CONTRATANTE** poderá alterar o endereço de apontamento, desde que previamente agendado com a **PLENO** com 48 horas de antecedência.

IV - A contratação da rede deverá ser realizada pela **CONTRATANTE** sendo que as respectivas qualidades dos links contratados são de sua exclusiva responsabilidade. Salienta-se que cada canal de voz utiliza 40 kbps, e recomenda-se a utilização de link de internet dedicado para os canais de voz.

CLÁUSULA TERCEIRA - Das Responsabilidades da CONTRATADA

3.1. Além de outras responsabilidades constantes do presente contrato ou inerentes aos serviços ora prestados, é de responsabilidade da **CONTRATADA**:

- (i) Para a execução dos serviços ora ajustados, e visando à excelência na prestação dos serviços ora contratados, empregar técnicos ou prepostos absolutamente qualificados.
- (ii) Não utilizar de trabalho ilegal e de práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo na condição de aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, e a não subcontratar terceiros que se utilizem desse tipo de mão de obra;
- (iii) Não empregar menor de 18 (dezoito) anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência na escola;
- (iv) Não utilizar práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou na sua manutenção, tais como, mas não se limitando à: sexo, origem, raça, cor, condição física; religião, estado civil; idade, situação familiar ou estado gravídico.
- (v) Realizar a ativação dos serviços objeto do presente contrato no prazo médio de 7(sete) dias úteis, se de outra forma não for estabelecido no Termo de Adesão.
- (vi) Realizar a manutenção das redes de sua propriedade, de modo a garantir a qualidade de

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

prestação dos serviços objeto do presente Contrato.

(vii) Firmar os contratos de interconexão de redes necessários à prestação de serviços objeto do presente Contrato.

(viii) Fornecer toda a assistência técnica e de suporte necessária à instalação e operacionalização dos serviços objeto do presente instrumento, que será disponibilizada à CONTRATANTE em horário comercial de segunda a sexta-feira.

(ix) O fornecimento de assistência técnica e de suporte fora do estipulado no item (vi) será cobrado o valor da por hora técnica, conforme estipulado em proposta comercial específica para esta finalidade a ser negociada entre as partes.

3.2. Em caso de descontinuidade dos serviços, a CONTRATADA terá 48 (quarenta e oito) horas para regularizar a prestação de serviços objeto do presente contrato, contadas da data da notificação de falha encaminhada pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA – Aspectos Trabalhistas

4.1 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pelos contratos de trabalho de seus empregados e subcontratados, não podendo ser arguida solidariedade da CONTRATANTE, nem mesmo responsabilidade subsidiária, não existindo vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e os empregados e subcontratados da CONTRATADA.

4.2 A CONTRATADA selecionará, sob sua inteira responsabilidade, como única empregadora, a mão-de-obra que julgar necessária à execução dos serviços.

4.3 Fica estabelecido, por meio do presente instrumento, que os empregados e prepostos da CONTRATADA, não possuem qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, respondendo exclusivamente a CONTRATADA, por todos os encargos trabalhistas, previdenciários e acidentários incidentes sobre os mesmos, bem como em relação a qualquer reclamação trabalhista e/ou qualquer ação judicial ou procedimento administrativo, que venham a ser propostos, por seus empregados em face da CONTRATANTE, respondendo a CONTRATADA, integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações e custas processuais.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

4.4 Na hipótese de propositura de ação trabalhista contra a CONTRATANTE promovida por empregado da CONTRATADA, esta deverá, em contestação, requerer a exclusão da lide da CONTRATANTE, em virtude de sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda trabalhista.

CLÁUSULA QUINTA - Das Responsabilidades da CONTRATANTE

5.1. Além de outras responsabilidades constantes do presente contrato ou inerentes aos serviços ora prestados, é de responsabilidade da CONTRATANTE:

- (i) Providenciar, às suas expensas, adequações e/ou obras em suas dependências, de modo a adequar a sua infraestrutura aos requisitos técnicos necessários à prestação dos serviços objeto do presente Contrato, se for o caso.
- (ii) Informar a PLENO de quaisquer problemas técnicos relacionado à prestação de serviços objeto do presente Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da sua ocorrência.
- (iii) Inviolabilidade e sigilo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.
- (iv) Pagar à PLENO os valores devidos em virtude da prestação dos serviços ora contratados e reembolsos de custeios, observadas as disposições legais.
- (v) Não exercer nenhum tipo de ingerência sobre os empregados da CONTRATADA, sendo de competência exclusiva da CONTRATADA, qualquer determinação sobre o modo de atuação e orientação funcional de seu empregado;
- (vi) Proporcionar à CONTRATADA todas as facilidades, estrutura adequada e necessária para a correta execução e ao perfeito desempenho dos serviços, colocando à disposição dos profissionais da CONTRATADA, quando necessário e expressamente solicitado, infraestrutura material necessária aos trabalhos
- (vii) Acompanhar, quando necessário, o desenvolvimento dos serviços, por intermédio de pessoal credenciado, podendo mandar refazer aqueles que não tenham sido executados de conformidade com o pactuado;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

- (viii) Nomear um responsável, para atuar em nome da CONTRATANTE e que ficará responsável pelo acompanhamento dos serviços;
- (ix) Não contratar funcionários ou admitir ex-funcionários da CONTRATADA, salvo apenas na hipótese da CONTRATADA expressa e previamente autorizar por escrito a contratação deste;
- (x) Responsabilizar-se a atender qualquer funcionário da CONTRATADA que esteja prestando serviços nas dependências da CONTRATANTE e venha a ter problemas de saúde, encaminhando-o para o ambulatório da CONTRATANTE e, diante de uma situação mais grave, encaminhar o funcionário para o hospital mais próximo com ambulância;
- (xi) Se compromete a, em relação a todo procedimento novo que a CONTRATANTE adotar com relação aos serviços, documentar e avisar a CONTRATADA com prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, para que a CONTRATADA possa executar o procedimento.
- (xii) Ceder à CONTRATADA um local adequado para a acomodação de todos os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, incluindo aqueles cedidos em comodato e elencados nos ANEXOS.
- (xiii) A CONTRATANTE se compromete ainda a respeitar o direito de propriedade da CONTRATADA sobre os equipamentos em regime de comodato descritos nos ANEXOS, alocados na planta da CONTRATANTE, tomando as medidas necessárias para evitar a penhora, arresto e/ou sequestro desses bens por terceiros, bem como permitindo que a CONTRATADA proceda regularmente a retirada de todos esses equipamentos quando do término do presente Contrato ou se assim acordado entre ambas as partes, via aditivo e a qualquer tempo, sob pena de aluguel.

CLÁUSULA SEXTA – Da Confidencialidade

6.1 Fica expressamente acordado que as partes se obrigam a manter em sigilo e a não disponibilizar para quaisquer terceiros todos e quaisquer termos, existência e condições do presente contrato, bem como qualquer informação ou documento a que vierem a ter acesso em virtude do presente contrato, especialmente dados sigilosos e informações de ordem financeira e contábil.

6.2 A obrigação de confidencialidade aqui prevista não será aplicável somente quando as informações tenham que ser reveladas por exigência legal ou ordem judicial.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

6.3 Se alguma das partes for obrigada a apresentar informações de natureza confidencial, em decorrência da hipótese acima, deverá, dentro de 24 (vinte e quatro) horas, notificar a outra parte, de tal obrigação.

6.4 As partes se obrigam a utilizar as informações, exclusivamente, para a consecução dos objetivos previstos no presente contrato, sendo terminantemente proibida a utilização de tais informações de forma ou propósito diverso do aqui pactuado.

6.5 As obrigações de confidencialidade aqui previstas continuarão em vigor após o término deste contrato pelo prazo de 5 (cinco) anos.

CLÁUSULA SÉTIMA - Do Preço

7.1. Fica certo e ajustado que o PREÇO da presente prestação de serviços é o fixado no(s) Anexos, e será pago na data de vencimento acordada entre as Partes no Termo de Adesão, e mediante a apresentação de fatura, pela CONTRATADA, com 7 (sete) dias de antecedência da data de vencimento;

7.2. Todos os tributos e contribuições incidentes sobre a prestação de serviços ora avençada já estão inclusos no PREÇO e seu recolhimento será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, se de outra forma não dispuser a legislação;

7.3. O PREÇO ora fixado será reajustado anualmente, ou pela menor periodicidade permitida por lei, pelo índice do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou caso ocorra reajuste de tarifas autorizadas pela ANATEL, devendo sempre ser aplicado apenas um índice. Sendo sempre o de maior percentual a ser praticado, contando como data base o dia da assinatura do presente instrumento;

7.4. Caso a CONTRATANTE opte pela modalidade pré-paga, deverá adquirir, previamente à prestação dos serviços, créditos junto à CONTRATADA, em valor mínimo fixado no Termo de Adesão. Esgotados os créditos, os serviços serão bloqueados, devendo a CONTRATANTE adquirir novos créditos para a utilização dos serviços objeto do presente Contrato;

7.5. O não recebimento da fatura, não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento pela utilização do serviço, devendo ela comunicar à **CONTRATANTE**, para que esta providencie a emissão da 2ª (segunda) via da fatura. O não pagamento da fatura na data de seu vencimento acarretará na imposição de multa de 2%(dois por cento) do valor do débito e juros de 0,03%(zero,

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

zero três por cento) ao dia, calculado “pro rata die” e correção monetária com base no índice de IGPM/FGV, ensejando a suspensão dos serviços conforme determina a resolução da ANATEL;

7.6 Se, transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento, o pagamento ainda não houver sido efetuado, a CONTRATADA efetuará o bloqueio da conta do CONTRATANTE em seu sistema, até o efetivo pagamento.

7.7 O não pagamento pelo CONTRATANTE de quaisquer débitos existentes implicará na cobrança judicial ou extrajudicial, imediata e de pleno direito pela CONTRATADA, servindo o Termo de Adesão, o Contrato e o documento de cobrança emitido como títulos executivos.

CLÁUSULA OITIVA - Do Prazo

8.1. O presente instrumento entrará em vigor na data da assinatura do “**Termo de Adesão**” e vigorará pelo prazo nele previsto, renovável automaticamente por igual período, na ausência de manifestação em contrário, por escrito, de qualquer das Partes, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes da data de vencimento deste Contrato;

8.2 O **SLA (Service Level Agreement) / ANS (Acordo De Nível De Serviço)** para completamento de chamadas e disponibilidade da banda de acesso à internet será de 95,0% ao ano. Serão concedidos descontos por interrupções, em valores proporcionais ao número de horas em que tais ocorreram, desde que seja caracterizada a responsabilidade da CONTRATADA. Para a caracterização da interrupção, deverá ser aberto um chamado pelo e-mail suporte@falepleno.com.br. Em nenhuma hipótese será concedido desconto quando for caracterizada a interrupção do serviço por danos causados pela CONTRATANTE.

8.4 A fórmula seguinte resume as condições apresentadas para o cálculo do desconto aplicado ao serviço em função da indisponibilidade:

Onde:
VD = Valor do desconto;
Vm = Preço mensal do respectivo serviço;
N = Número de horas de interrupção ou degradação na qualidade no mês de referência;
Nh = Número total de horas do mês de referência.

$$VD = \frac{Vm \times n}{Nh}$$

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

CLÁUSULA NONA - Da Rescisão

9.1. Em caso de rescisão imotivada, por parte da CONTRATANTE, esta deverá avisar previamente, em até 30 (trinta) dias através de notificação escrita por aviso de recebimento (Correios) ou de forma eletrônica com o devido aceite da CONTRATADA. Aplicar-se-á a multa de 30% (trinta por cento) sobre os valores devidos a vencer, considerando o término da vigência e não cumprido, proporcionalmente. Deverá ainda pagar à **CONTRATADA** os valores residuais e proporcionais referentes ao período utilizado e impago, momento em que, juntamente com a restituição dos equipamentos consignados em comodato, dar-se-á a plena rescisão e quitação do presente instrumento e da relação vigente entre as partes. Não havendo aviso prévio nos termos acima, e desrespeitados os períodos, haverá a cobrança de equivalente a 30% (trinta por cento) da média dos valores e serviços prestados pactuados dos últimos 03 (três) meses, como ressarcimento em face do descumprimento, sem prejuízo da multa aplicada pela rescisão imotivada.

9.2. Havendo infração de qualquer uma das cláusulas deste instrumento, a parte prejudicada deverá notificar, por escrito, a outra parte, exigindo a correção da infração cometida. Não ocorrendo tal correção no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da notificação pela parte faltosa, poderá a parte inocente, a seu exclusivo critério, considerar o presente instrumento automaticamente rescindido, cabendo à parte inocente pleitear judicialmente as devidas indenizações.

9.3. Além da hipótese prevista no item 8.1., acima, também poderão constituir motivos de rescisão do presente instrumento as seguintes ocorrências:

- (i) homologação ou decretação de falência ou sujeição a recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes;
- (ii) transferência dos direitos e obrigações decorrentes do presente instrumento, sem concordância prévia da outra parte, por escrito; e
- (iii) alteração no controle societário de qualquer uma das partes, sem prévio consentimento, por escrito, da outra parte.

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Força Maior e do Caso Fortuito

10.1 A parte que não estiver em mora não será responsabilizada pelo não cumprimento de suas obrigações quando motivado por caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil brasileiro, sendo considerados como caso fortuito os eventos da natureza e, como motivos de força maior, os oriundos de atos praticados por terceiros e que, comprovadamente, independam da vontade das partes.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - Versão 2

10.2 Qualquer circunstância que puder ser caracterizada como caso fortuito ou motivo de força maior somente poderá ser como tal invocada pelas partes quando, direta e comprovadamente, afetar a parte que a invocar. À parte que invocar caso fortuito ou motivo de força maior caberá o ônus de prová-lo.

10.3 Ante a ocorrência de qualquer circunstância que puder ser invocada como caso fortuito ou motivo de força maior, a parte afetada enviará, no prazo de 10 (dez) dias contados da respectiva ocorrência, uma notificação, por escrito, onde comunicará a ocorrência do fato, a parte dos serviços que tiver sido afetada, as medidas que estiverem sendo tomadas e a previsão para a regularização da situação.

10.4 A parte que deixar de enviar a notificação prevista acima, nos termos, prazos e condições nele previstos, perderá o direito de invocar caso fortuito ou motivo de força maior em relação à hipótese ocorrida.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Das Disposições Gerais

11.1. A eventual aceitação, por uma das Partes, da inexecução de quaisquer cláusulas ou disposições do presente instrumento, a qualquer tempo, deverá ser interpretada como mera liberalidade, não constituindo novação e não implicando, portanto, desistência de exigir o cumprimento de tal cláusula ou disposição ou do direito de pleitear, futuramente, sua execução.

11.2. Este Contrato, em conjunto com o Termo de Adesão e Anexos, estabelece a totalidade do acordo e entendimento das Partes em relação ao objeto deste instrumento e substitui todos os entendimentos, acordos e declarações anteriores entre as Partes, por escrito ou verbais.

11.3. O presente Contrato apenas poderá ser modificado mediante instrumento escrito devidamente firmado pelas Partes.

11.4. Todas as comunicações entre as Partes, ou notificações relativas a este Contrato deverão ser efetuadas por escrito e endereçadas às respectivas Partes nos endereços indicados no início deste Contrato.

11.5. Caso qualquer das Partes do presente Contrato ajuíze ação contra a outra Parte para cumprir qualquer obrigação decorrente do presente Contrato, a Parte inadimplente, se for condenada, ficará obrigada a pagar as custas processuais incorridas pela Parte inocente, além de quaisquer outros montantes fixados em Juízo, acrescidos de honorários advocatícios equivalentes a 20% (vinte por cento) da condenação.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA - Versão 2**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Do Foro

12.1. De comum acordo, elegem as partes o Foro da cidade de Campinas-SP, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja como único competente para dirimir qualquer dúvida ou divergência que surgir na interpretação e/ou no cumprimento do presente contrato.

E, por estarem justas e contratadas, vistam todas as vias e assinam o presente Instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo qualificadas, para que produzam os efeitos de direito.

Campinas, de _____ de 2020

RAZÃO SOCIAL - CLIENTE



Pleno Telecomunicações Ltda

TESTEMUNHAS:

Nome:
RG/CPF:

Nome:
RG/CPF:

Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia

No 00xx/2020/Versão 2.0

PROVEDORA							
Razão Social		Pleno Telecomunicações Ltda.					
CNPJ/CPF	07.778.411/0001-51	Insc. Estadual	795.704.629.113				
Endereço		Rua Hercules Florence, 29 - 2 andar					
Bairro	Botafogo	Cidade	Campinas	CEP	13020-170	UF	SP
CONTRATANTE							
Razão Social							
Nome de Fantasia							
CNPJ/CPF		Insc. Estadual					
Endereço							
Bairro		Cidade		UF			
Complemento				CEP			
Contato Financeiro				Tel			
E-mail de envio de NFe e Boletão							
Data Vencimento fatura							

Condições

Este Termo de Adesão é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia Versão 2 registrado em Cartório em 18/09/2020. O Contrato encontra-se disponível no website www.falepleno.com.br <<http://www.falepleno.com.br>>. O contratante declara que: Leu e concordou com as condições gerais deste Contrato e demais anexos integrantes da presente contratação, declarando que as informações acima mencionadas são verdadeiras e corretas, obrigando-se a informar a Pleno de qualquer alteração. Teve conhecimento das cláusulas constantes no Contrato que rege os serviços contratados.

O(s) signatário(s) abaixo confirma(m) estar autorizado(s) e ter plena capacidade para assinar este documento

Campinas, _____ de _____ de 2020

Fx Ferramentas e Fixações Ltda	Pleno Telecomunicações
Nome:	Nome: Mauricio Marchi
CPF:	CPF: 107.930.378-24
TESTEMUNHAS	
Nome:	Nome:
CPF:	CPF:



ANEXO I - PRODUTOS CONTRATADOS

Tarifas

Produtos	V.Unit	Qtd	V.Total	Cons. Mínimo	Local	LDN	VC1	VC2	VC3	Observações

Números Virtuais Contratados

Número[]	Observações

Prazo Contratual:

Observações:

1. Cadências (Nacional para Local, LDN e Móvel): Fixo: 3/60/6 e Móvel: 3/30/6
2. Cadência (0800): Fixo e Móvel: 60/30
3. Cadência (400x): Fixo e Móvel: 60/30 - Numeração não permite Portabilidade
4. Cadência (Internacional): Fixo: 60/6 e Móvel: 60/6
5. Planos Ilimitados não é válido para Clientes Call Center com tráfego de rajada ou uso de discadora.
6. Utilização de Softfone em dispositivos Smartphones: Este recurso depende de uma banda de conexão com 4G ou WiFi de boa qualidade. Cada aparelho celular possui características próprias não sendo possível garantir compatibilidade com todos modelos disponíveis no mercado.
7. Portabilidade Numérica: durante o processo de portabilidade pode ocorrer indisponibilidade de comunicação temporária. Após realizada a portabilidade, o cancelamento dos demais serviços com outras operadoras é de responsabilidades EXCLUSIVAMENTE do Contratante.
8. Comunicação VoIP Não realiza chamadas para números de emergência como 190, 192, entre outros tridígitos.
9. Armazenamento Básico de gravações no PABX Virtual será durante período máximo de 3 meses, após este período o sistema inicia um novo ciclo de gravações não mantendo backup do ciclo anterior. Caso seja necessário o cliente deverá solicitar as gravações antes do término do período.
10. Prazo de Ativação e Estabilização do sistema: até 30 dias, por se tratar de uma tecnologia que depende de ajustes técnicos de variáveis como links de Internet e ativos da rede de dados do cliente. Números Virtuais e Especiais (400x e 0800) não devem ser divulgados até que a ativação esteja finalizada e operando.

DESCRIÇÃO DO ACORDO DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O objetivo deste documento é descrever o acordo de nível de serviço (SLA), para serviços de telecomunicações fornecidos pela Pleno. Este documento é parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

A Pleno disponibiliza 4 canais de atendimento para abertura de um chamado técnico, são elas:

1. Via Portal Help-Desk
2. Via E-mail
3. Via contato Telefônico
4. Via WhatsApp

Independente da forma de abrir o chamado ele sempre deve ser registrado para que possamos acompanhar e manter o histórico de eventuais ocorrências.

1. Abertura de chamados pelo Portal Help-Desk

Disponibilizamos nosso portal de abertura de tickets via Web, é a forma indicada de acionar nosso suporte, pois seu chamado já fica registrado e entra na fila de atendimento conforme a urgência. Será enviado um e-mail solicitando que ative sua conta.

<https://adtechtelecom.geiko.com.br/areacliente>

2. Abertura de chamados por E-mail

Quando a abertura de chamado ocorrer por E-mail, a ocorrência deve ser detalhada informando o que está acontecendo ou sua eventual dúvida. Especifique no assunto CHAMADO TÉCNICO – NOME DA EMPRESA e se for necessário inclua anexos

suporte@falepleno.com.br

3. Abertura de chamados por Telefone

1. Horário Comercial: (19) 4042.1121 ou 0800 941 0001 O Atendimento por telefone pode ser realizado, porém está sujeito a disponibilidade de atendentes no momento da ligação, este atendimento está disponível no horário Comercial (8:30 as 17:30 de segunda a sexta-feira)

2. Plantão: Urgências fora do horário comercial serão redirecionadas para um Plantonista. Você deve ligar no número 19. 4042.1121 e escolher a opção Suporte que sua ligação será redirecionada.

4. WhatsApp

O Atendimento somente por WhatsApp pode ser realizado, porém está sujeito a disponibilidade de atendentes disponíveis no momento da ligação, este atendimento está disponível no horário Comercial (8:30 as 17:30 de segunda a sexta-feira)

Suporte 1. 19 99442-5683 Disponível das 8:30 as 15:30

Suporte 2. 19 99987-5548 Disponível das 10:30 as 17:30

Tempo de Atendimento para Serviço de Suporte Remoto

Nível de Prioridade	Descrição	Prazo de início de atendimento
Alta	O problema causa perda ou paralisação total do sistema ou solução. Sistema completamente inoperante	Em até 30 minutos
Média	O problema causa perda parcial das funcionalidades. As operações podem continuar ainda que de modo restrito.	Em até 2 horas (úteis)
Baixa	Falha de componentes, módulos ou configurações isoladas que não resultem em restrições substanciais. A solicitação ou problema é pontual e não compromete a operação do sistema.	Em até 4 horas (úteis)

Tempo de Atendimento para Serviço de Suporte On-Site

O Tempo de Atendimento para Serviço “On-Site” é definido como o tempo transcorrido entre a abertura do chamado no Serviço de Suporte ao Cliente, e a chegada de um técnico no cliente. O tempo de atendimento “on-site” está disponível conforme a prioridade da ocorrência para distâncias de até 50 km entre o “site” do cliente e a sede da CONTRATADA:

Nível de Prioridade	Descrição	Prazo de início de atendimento
Alta	O problema causa perda ou paralisação total do sistema ou solução. Sistema completamente inoperante	Em até 3 Horas (úteis)
Média	O problema causa perda parcial das funcionalidades. As operações podem continuar ainda que de modo restrito.	Em até 8 horas (úteis)
Baixa	Falha de componentes, módulos ou configurações isoladas que não resultem em restrições substanciais. A solicitação ou problema é pontual e não compromete a operação do sistema.	Em até 24 horas (úteis)



O Brasil no eixo
da certificação digital



Certidão eletrônica, com valor de original, do documento registrado sob o número 1239698 em 18/09/2020, assinada digitalmente pelo 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Campinas

SOB Nº

698

CAMPINAS



1º OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS E CIVIL
DE PESSOA JURÍDICA DE CAMPINAS

REGISTRO: Certifico que foi apresentado este documento original, com 16 página(s), protocolado sob n.º 1438973 e registrado sob o número 1239698 em 18/09/2020 neste 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Campinas. Campinas, 18 de setembro de 2020. 1º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Pessoa Jurídica de Campinas, CNPJ 05.653.207/0001-89. Certifico ainda, que a assinatura digital constante neste documento eletrônico está em conformidade com os padrões da ICP-Brasil, nos termos da Lei 11.977 de 07 de julho de 2009. [Cartorio R\$: 117,93, Estado R\$: 33,59, Ipesp R\$: 22,98, Sinoreg R\$: 6,20, Trib.Juстиça R\$: 8,15, MP R\$: 5,72, ISS R\$: 6,19, Outros R\$: 0,00, Santa Casa R\$: 0,00] - Total R\$: 200,76

Documento assinado digitalmente em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Digital, padrão ICP-Brasil. Validação do atributo de assinatura digital <http://valida.1campinas.lumera.com.br//documento/93466bd8>. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de nº 2200-2, de 24/08/2001. Verifique a integridade do documento registrado acessando através do QR Code ao lado.



Para verificar a autenticidade do documento, acesse o site <https://selodigital.tjsp.jus.br>

Selo Digital 1223254TIDS001438973DS205

