



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SERVICE LEVEL AGREEMENT) QUE ORA CELEBRAM TV SHOW BRASIL S.A. E (PROVEDOR), FAZENDO NOS TERMOS A SEGUIR DEFINIDOS:**

Pelo presente instrumento particular de promessa de compra e venda, de um lado, **TV SHOW BRASIL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ (MF) sob o nº 23.592.140/0001-00, com sede na Rua Antonio Augusto, nº2269, Fortaleza, Ceará, neste ato por seu Representante Legal, doravante denominada simplesmente **TV SHOW** e do outro lado **(PROVEDOR)**, (QUALIFICAÇÃO DO PROVEDOR), doravante denominado **PROVEDOR DE ACESSO**, acertam o disposto nas cláusulas e condições abaixo:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de conexão e provimento de Internet, definindo o padrão de conectividade entre a TV Show e o provedor de acesso para o uso da rede MMDS (Sistema de Distribuição de Sinal Multiponto Multicanal) da TV Show como estrutura de provimento de Internet, conforme as normas aplicáveis a espécie.

**Parágrafo Primeiro:** A estrutura de conexão entre a TV Show e o Provedor de acesso segue o modelo indicado conforme diagrama de rede contido no anexo I deste contrato.

**Parágrafo Segundo:** A área de cobertura para o provimento do acesso à Internet através da rede MMDS da TV Show possui as seguintes características: Raio de 25 Km com centro na coordenada: Latitude: 03° 43'16"S, Longitude: 38° 32'43"W.

**CLÁUSULA SEGUNDA– DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA CONEXÃO A REDE DE ACESSO**

A TV Show, com fulcro nas normas aplicáveis ao presente contrato, notadamente a Resolução nº 190, de 29 de novembro de 1999, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, especialmente no art. 10 de seu anexo, indica quais os elementos necessários para prover o acesso à Internet, devendo o Provedor de Acesso atender a todos os elementos apontados, arcando com os respectivos ônus, declarando de logo, concordar com todos os termos indicados, quais sejam:

**Hardware**

Para a conexão do Provedor com o Centro de Operações de Redes da TV Show, a estrutura de rede do provedor deverá atender as seguintes condições:

Link de fibra ótica monomodo ou multimodo disponibilizando em sua terminação padrão Ethernet 100BaseFX com link redundante escolhido entre:

Link de fibra conforme especificação acima

Rádio de 54 Mbps de acordo com o padrão 802.11 com SNR (Relação Sinal Ruído) superior a 18 dB não sendo permitido o uso da faixa de 2.4 Ghz ou faixa de frequência especializada com velocidade mínima de 54 Mbps.

No caso de escolha do link redundante através de rádio de 54 Mbps, o Provedor deverá apresentar a licença de operação expedida pela ANATEL

Toda comunicação entre as switches da TV Show e do Provedor deverá ser feita através de uma porta Ethernet com suporte ao protocolo 802.1q (VLAN Tagging)

O provedor disponibilizará uma switch com comutação mínima de 10 milhões de pacotes por segundo, Layer 2, e 10 milhões de pacotes por segundo em Layer 3, suportando no mínimo roteamento IP, NAT, BGP-4, Policy Base Routing para conectividade com o Centro de Operações de Rede da TV Show.

A switch deverá suportar o tratamento de priorização de pacotes Layer 4 com no mínimo 4 Filas.

Todo o trafego dos assinantes que estiverem na rede TV Show deve sair para o backbone da Internet sem nenhum outro roteamento fora o do switch Layer 3

Não é permitido o uso de soluções de controle de banda baseadas em aplicativos tipo Linux. No entanto, é permitido o uso de appliances dedicados a gerência de banda, que sejam homologados pela TV Show Brasil S.A. De forma a garantir a confiabilidade e disponibilidade de banda, não é

permitido o uso de equipamentos tipo bridge baseados em arquitetura CISC. O uso destes equipamentos deve ser baseado em arquitetura de processamento RISC.

A relação banda vendida/ofertada com o disponível até o primeiro roteador de backbone não poderá ser inferior a relação de 13:1. Esta relação será monitorada pela TV Show e para isso deverá ser disponibilizado pelo PROVEDOR um acesso através do software MRTG para avaliação da banda utilizável para os assinantes do serviço de valor adicionado da TV Show.

A utilização de todo e qualquer tipo de cache é permitida, desde que o mesmo seja do tipo Full Wire Speed – Non Blocking, e deverá ser comunicada à TV Show para que seja auditorado.

O gerenciamento SNMP da switch deverá ter sua comunidade aberta como Read Only para monitoramento pelo Centro de Operações de Rede da TV Show.

As portas de gerenciamento do(s) servidor(es) de DNS deverão ser abertas de forma Read Only e deverá ser adicionado um TRAP INFORM para a estação de gerenciamento do Centro de Operações de Rede da TV Show.

O link entre o Provedor e a TV Show deverá atender com sucesso, no mínimo, 90% do encaminhamento dos pacotes.

## **Software**

O processo de comunicação entre o Provedor e a TV Show para efeito de provisionamento da conexão de rede, no computador do cliente será controlado por um sistema desenvolvido pelo Centro de Operações de Rede da TV Show, baseado em tecnologia ASP (Active Server Pages) e hospedado nos servidores da TV Show. O sistema será utilizado via Internet através do site [www.tvshow.com.br](http://www.tvshow.com.br) ou [www.tvshowbrasil.com.br](http://www.tvshowbrasil.com.br). O provedor pagará pelo acesso ao sistema o valor especificado no item 5.

**Parágrafo Único:** O provedor de acesso deverá disponibilizar todos os meios previstos na presente cláusula antes no efetivo início dos serviços de conexão a Internet. Após a disponibilidade dos requisitos acima, o PROVEDOR deve enviar comunicado formal à TV Show solicitando auditoria e conferência do atendimento aos requisitos. A TV Show realizará esta primeira análise sem custo para o PROVEDOR, em um prazo não superior a 30 dias, e divulgará o laudo técnico de análise dos requisitos, em conformidade com o parágrafo 3º. do Artigo 11 do Anexo à Resolução 190 da ANATEL. Em caso de resposta negativa, as razões do não atendimento serão informadas. Quando da recorrência de uma nova solicitação de verificação de requisitos pelo PROVEDOR, em um prazo inferior a 30 (trinta) dias após a última auditoria, o PROVEDOR arcará com os custos do serviços de auditoria no valor de R\$ 6.264,00 (seis mil duzentos e sessenta e quatro reais) a serem pagos diretamente à empresa terceirizada responsável pela auditoria, a ser contratada exclusivamente pela TV Show.

## **CLÁUSULA TERCEIRA– DOS PAGAMENTOS EFETUADOS PELO PROVEDOR DE ACESSO**

Com fundamento no Art. 9º, do anexo a Resolução nº 190, da ANATEL, o Provedor de acesso arcará com os seguintes custos para adesão ao provimento de acesso à Internet através da rede de microondas da TV Show Brasil S.A.:

- a. Estrutura de conexão entre a TV Show e o Provedor conforme especificação da Cláusula Segunda do presente instrumento incluindo todo o equipamento necessário para conectividade à plataforma de switches do Centro de Operações de Rede da TV Show;  
Adesão única no valor de R\$ 7.500,00 (Sete mil e quinhentos reais);  
Pagamento mensal de R\$ 200,00 (Duzentos reais) pelo uso do software de provisionamento da conexão, reajustado anualmente pelo índice IGP-M da Fundação Getúlio Vargas.

**Parágrafo Único:** O pagamento previsto no item b, acima, deverá ser efetuado até o início da efetiva prestação de serviço de conexão. O pagamento do valor correspondente ao indicado no item c., acima será realizado até o 5º (quinto) dia útil de cada mês.

Em caso de inadimplência, o serviço será suspenso até o pagamento integral do débito, gerando assim, impossibilidade de continuação do registro de novos assinantes pelo PROVEDOR.

## **CLÁUSULA QUARTA – DOS PAGAMENTOS EFETUADOS PELOS ASSINANTES**

A TV Show cobrará do assinante valor mensal pelo uso da sua rede para o acesso ao Provedor de Internet, já o Provedor cobrará do assinante valor mensal pelo acesso à Internet e serviços agregados.

## **CLÁUSULA QUINTA – DA NOTIFICAÇÃO DE ACESSO E INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO**

Se algum equipamento de propriedade da TV Show estiver localizado nas instalações do PROVEDOR, o PROVEDOR disponibilizará, aos técnicos da TV SHOW, acesso às suas instalações em um regime de 24

horas por 7 dias semanais. O PROVEDOR deverá indicar à TV SHOW uma pessoa de contato para que este acompanhe os procedimentos técnicos necessários.

#### **Parágrafo Único - Interrupções Planejadas e Emergenciais**

As partes deverão informar, com a maior brevidade possível, sobre qualquer mudança nas configurações da rede e/ou equipamentos, seja ela feita de forma planejada ou emergencial.

#### **CLÁUSULA SEXTA– DA PERFORMANCE DA REDE**

A rede do provedor deverá seguir os seguintes padrões de performance:

<b>Medida de Sistema</b>	<b>Nível de Performance</b>
Backbone de Acesso à Internet	Prover 99,3% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Backbone entre a TV Show e o PROVEDOR	Prover 99,3% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
DNS (Domain Name Service)	Prover 99,3% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana

**Parágrafo Primeiro:** O nível de performance será monitorado pelas partes de modo contínuo para determinação de problemas .

**Parágrafo Segundo:** Problemas que resultem no impedimento do acesso à Internet devem ser resolvidos dentro do prazo de 4 (quatro) horas, contadas a partir da notificação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA– DA RESPONSABILIDADE DO PROVEDOR DE ACESSO QUANTO AO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

O provedor de acesso é responsável por resolver itens relacionados à configuração de IP no computador do cliente, configuração e manutenção do acesso entre a TV Show e o Provedor. Estes itens incluem, sem prejuízo de outros que se reputem necessários, ao :

- a. Atendimento ao cliente residencial e corporativo;
- b. Aprovisionamento de contas de clientes;
- c. Roteamento do acesso à Internet;
- d. Manutenção do link entre a TV Show e o Provedor;
- e. Resolução de todos os problemas relacionados à configuração do microcomputador do cliente.

#### **CLÁUSULA OITAVA– DA RESPONSABILIDADE DA TV SHOW QUANTO AO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

A TV Show é responsável por manter a estrutura:

- a. de radio transmissão (MMDS) operante;
- b. de provisionamento de *cable modem* em perfeito estado de funcionamento;

#### **CLÁUSULA NONA– DO CANCELAMENTO DO SERVIÇO DE PROVIMENTO DE ACESSO**

Com fundamento no Art. 20, do anexo a Resolução nº 190, da ANATEL, a TV Show pode, após notificação escrita e justificada, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, suspender o uso da rede pelo Provedor de acesso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - MARCAS REGISTRADAS**

O uso, pelo Provedor de Internet, da marca TV SHOW ou logomarcas relacionadas à TV Show, para campanhas de marketing ou qualquer tipo de publicidade, deverá ser solicitada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à sua publicação. As logomarcas deverão seguir fielmente os padrões gráficos estabelecidos pela TV Show Brasil S.A. A TV Show deverá responder em até 10 (dez) dias após a solicitação sobre a viabilidade do uso das logomarcas requisitadas.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS REFERENTES AO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE CONEXÃO A INTERNET JUNTO AOS ASSINANTES**

O atendimento aos assinantes do serviço de conexão a Internet, bem com a resolução dos eventuais problemas existentes, seguirá os procedimentos e diretrizes indicados no anexo II do presente termo contratual.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA DO PRESENTE CONTRATO**

O presente contrato terá vigência de 1 (um) ano a contar da data de sua assinatura, sendo renovado automaticamente se não houver notificação expressa de qualquer das partes em até 30 (trinta) dias de antecedência.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

O presente contrato pode ser rescindido a qualquer tempo por qualquer das partes, através de manifestação expressa encaminhada a outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**Parágrafo Único:** As partes através do presente instrumento renunciam a qualquer pagamento relativo a perdas e danos, indenização ou qualquer valor relativo a rescisão contratual.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DO FORO**

Fica eleito o Foro de Fortaleza, Ceará, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida oriunda deste contrato.

Por estarem assim justos e contratados, firmam o presente em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo arroladas.

Fortaleza, Ceará, de de 2003

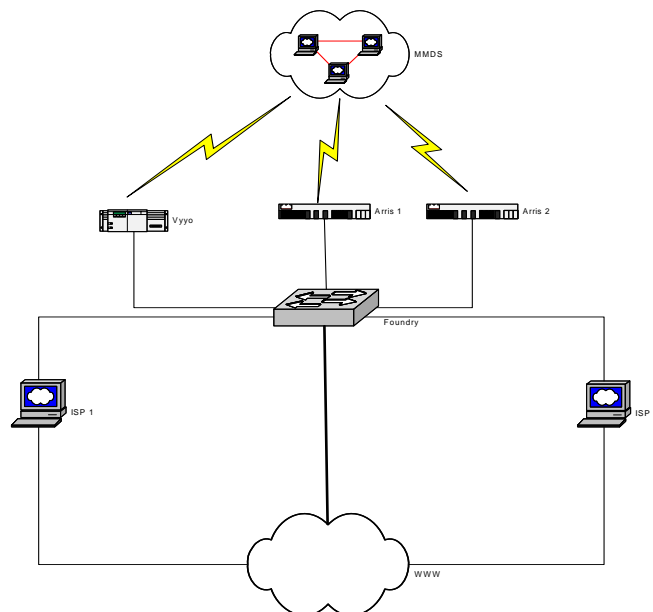
TV SHOW BRASIL S.A.

PROVEDOR DE ACESSO

Testemunhas

Nome:  
CPF:

Nome:  
CPF:  
**ANEXO I**



**ANEXO II**  
**ESCALONAMENTO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS**

**Responsabilidades do Help Desk da TV Show**

Antes de escalar o problema, o Setor Técnico da TV Show deverá determinar se a causa do problema é proveniente da estrutura de rede da TV Show. Uma vez determinado que o problema reside no Provedor, a TV Show deverá contatar o Suporte Técnico do Provedor, de acordo com o seguinte:

Passo 1: Detalhar o problema através de formulário eletrônico disponibilizado pela aplicação no site ***www.tvshow.com.br*** ou ***www.tvshowbrasil.com.br*** de acordo com o item 4.2 e Anexo A.

Passo 2: Contatar via o telefone \_\_\_\_\_ o Setor Técnico do Provedor

**Responsabilidades do Provedor**

Passo 1: Investigar para determinação e resolução do problema.

Passo 2: Comunicar a resolução do problema através do preenchimento do formulário eletrônico, conforme item 4.2.

**CONTATOS**

**TV Show**

A pessoa de contato na TV Show será:

Nome	Telefone/Peger	Email

O Setor Técnico da TV Show deverá responder ao Provedor dentro de 30 minutos após o relato do problema.

Caso não haja resposta do Setor Técnico da TV Show no tempo estabelecido, o seguinte processo de escalonamento deverá ser seguido:

Nome	Telefone/Pager	Email

**Contatos do Provedor**

A pessoa de contato no Provedor é:

Nome	Telefones	Email

O Setor Técnico do Provedor deverá responder ao Provedor dentro de 30 minutos após o relato do problema.

Caso não haja resposta do Setor Técnico do Provedor no tempo estabelecido, o seguinte processo de escalonamento deverá ser seguido:

Nome	Telefones	Email