

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA EM NUVEM

As partes, já devidamente identificadas, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços e Licença de Uso de Plataforma de Comunicação, que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo, bem como pelos arts. 421, 421-A, 422, 408 a 416, 594 a 609 e demais disposições aplicáveis do Código Civil Brasileiro e do ordenamento jurídico brasileiro.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de telefonia em nuvem e comunicação por voz pela **CONTRATADA**, mediante o licenciamento de uso da plataforma **EasyLine** e a disponibilização de linhas SIP, conforme as funcionalidades, limites de tráfego e especificações técnicas detalhadas na Proposta Comercial.

1.2. A EasyLine constitui solução tecnológica de comunicação baseada em protocolo IP (VoIP), destinada à viabilização de comunicações corporativas por meio da internet, podendo integrar-se a PABX IP, softphones, gateways, sistemas de atendimento, plataformas de comunicação empresarial e demais recursos compatíveis.

1.3. As partes reconhecem que os serviços objeto deste contrato possuem natureza de **Serviço de Valor Adicionado – SVA, nos termos do artigo 61 da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações)**, não se confundindo com serviço de telecomunicações, mas constituindo atividade que acrescenta utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

1.4. Para a adequada execução do objeto contratual, a **CONTRATADA** poderá utilizar infraestrutura própria e de terceiros, incluindo operadoras de telecomunicações, provedores de SIP Trunk, data centers, serviços em nuvem, APIs de comunicação e demais recursos tecnológicos necessários à prestação da solução.

1.5. A **CONTRATANTE** declara estar ciente de que a adequada utilização da solução depende da existência e manutenção de conexão de internet compatível, infraestrutura local adequada e equipamentos tecnicamente compatíveis com os serviços contratados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA IMPLANTAÇÃO

2.1. Conforme disposto na Proposta Comercial, será cobrada taxa de implantação e/ou portabilidade para a configuração inicial da solução EasyLine objeto deste instrumento. Esta taxa possui natureza única e não recorrente, sendo devida independentemente da mensalidade

contratada e não estando incluída nos valores mensais referentes à licença de uso e à prestação dos serviços.

2.2. Eventuais novas implementações, portabilidades adicionais, customizações, ou serviços extraordinários solicitados pela CONTRATANTE durante a vigência contratual serão objeto de cobrança específica e faturados à parte, mediante prévia aprovação do respectivo orçamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO LICENCIAMENTO, MENSALIDADE E VALORES

3.1. O pagamento dos valores recorrentes da licença e dos serviços será realizado na modalidade pré-paga/antecipada, vencendo-se a primeira parcela na data de ativação ou liberação do ambiente, e as demais no dia pactuado na Proposta Comercial, correspondendo sempre aos próximos 30 (trinta) dias de uso não cumulativos.

3.2. Custos variáveis decorrentes da utilização dos serviços de telefonia, incluindo, sem limitação, tarifação de chamadas, contratação de numerações adicionais, portabilidades, franquias excedentes, recursos especiais de telecomunicações, serviços prestados por operadoras parceiras ou provedores SIP e demais cobranças vinculadas ao consumo efetivo dos serviços, não se presumem incluídos na mensalidade, salvo previsão expressa em sentido contrário na Proposta Comercial.

3.3. Durante a vigência deste contrato, a CONTRATANTE poderá contratar produtos, serviços ou funcionalidades adicionais da CONTRATADA mediante ordem de serviço, aceite eletrônico ou outro meio de contratação admitido entre as partes, sem necessidade de celebração de novo contrato.

3.4. Os valores aplicáveis aos serviços adicionais seguirão orçamento específico aprovado pela CONTRATANTE, passando tais contratações a integrar o presente instrumento para todos os fins e seguirão o mesmo prazo de vigência e disposições jurídicas do presente contrato.

3.5. Na hipótese de divergência entre ordem de serviço, proposta comercial ou aceite complementar e este contrato, prevalecerá este contrato quanto às disposições jurídicas estruturais e prevalecerá o documento comercial complementar quanto às condições comerciais específicas da contratação.

3.6. A contratação de novos serviços não altera o prazo de vigência do contrato principal, salvo quando expressamente indicado no respectivo documento comercial complementar.

3.7. A taxa de implantação e a portabilidade inicial previstas na Proposta Comercial serão cobradas na forma estabelecida na Proposta Comercial. Eventuais custos adicionais decorrentes de novas portabilidades, contratação de numerações adicionais, recursos

especiais de telecomunicações ou serviços prestados por operadoras parceiras poderão ser cobrados separadamente pela CONTRATADA.

3.8. A CONTRATANTE reconhece que, por razões de viabilidade técnica, operacional ou arranjo comercial de SVA, o faturamento e a respectiva cobrança bancária poderão ser emitidos diretamente pela CONTRATADA ou por empresas parceiras/suboperadoras devidamente indicadas no momento do faturamento, sem que isso configure alteração subjetiva do contrato ou novação.

3.9. A CONTRATANTE declara-se ciente de que a utilização de recursos, ramais, canais simultâneos ou tráfego de chamadas que excedam os limites fixados na Proposta Comercial gerará cobrança complementar automática na fatura subsequente, de acordo com os valores de tabela vigentes da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DEVERES DAS PARTES

4.1. São obrigações da CONTRATANTE:

I – Notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca de vícios, defeitos ou incorreções eventualmente verificados na prestação dos serviços;

II – Efetuar o pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, nos prazos, forma e condições estabelecidos neste instrumento;

III – Utilizar a plataforma em conformidade com a legislação aplicável, especialmente normas de proteção de dados pessoais, telecomunicações e direitos de terceiros;

IV – Abster-se de utilizar a plataforma para práticas ilícitas, abusivas ou em desacordo com este contrato;

V – Responsabilizar-se integralmente pelo conteúdo das comunicações realizadas por meio da plataforma;

VI – Garantir a veracidade, legitimidade e regularidade das informações, dados e contatos utilizados na plataforma;

VII – Manter sob sua responsabilidade a guarda, sigilo e uso adequado das credenciais de acesso, respondendo por quaisquer atos praticados por seus usuários;

VIII – Dispor de infraestrutura mínima adequada para utilização da plataforma, incluindo link de internet banda larga dedicado, simétrico e devidamente dimensionado para o volume de chamadas simultâneas contratado, seguindo as orientações técnicas fornecidas pela CONTRATADA.

IX – Responsabilidade pela Infraestrutura Local. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE implantar, custear e manter sua infraestrutura local de rede e conectividade (incluindo links de internet, roteadores, switches, cabeamento, firewalls, ATAs e *softphones*) devidamente atualizada, dimensionada e configurada com as portas de comunicação necessárias para o protocolo SIP e o tráfego de mídia (RTP/NAT) liberados.

X - A CONTRATADA fica integralmente isenta de prestar suporte técnico na rede interna do CONTRATANTE, bem como de qualquer responsabilidade por falhas de segurança, indisponibilidades ou degradação na qualidade da voz decorrentes de problemas na referida infraestrutura ou nos links de internet de terceiros por ele contratados.

XI – Colaborar com a CONTRATADA para a adequada prestação dos serviços, fornecendo informações e acessos, quando necessário.

XII - Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados presentes na Proposta Comercial, incluindo canal oficial de comunicação, sob pena de considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os meios inicialmente informados.

XIII – Não ceder, transferir, compartilhar, sublicenciar, disponibilizar ou permitir a utilização, total ou parcial, dos serviços, linhas, numerações, canais, licenças ou demais recursos objeto do presente Contrato a terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, inclusive empresas do mesmo grupo econômico, coligadas, controladas, parceiras ou prestadores de serviço, sem a prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATADA, sob pena de caracterização de fraude, nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato, sem prejuízo do repasse de eventuais penalidades dispostas neste instrumento.

4.2. São obrigações da CONTRATADA:

I – Executar as atividades de gestão, integração e conexão das linhas SIP objeto deste contrato de acordo com as condições pactuadas, observando padrões técnicos adequados;

II – Disponibilizar e manter a plataforma EasyLine em funcionamento, ressalvadas as hipóteses de indisponibilidade previstas neste contrato e aquelas decorrentes de falhas na rede PSTN da operadora detentora das linhas;

III – Prestar suporte técnico exclusivamente na camada de software e gerenciamento da plataforma, nos termos e prazos estabelecidos no SLA em anexo;

IV – Adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis voltadas à segurança, estabilidade e continuidade da plataforma;

V – Manter sigilo sobre informações confidenciais da CONTRATANTE, nos termos deste contrato e da legislação aplicável;

VI – Tratar os dados pessoais exclusivamente conforme as instruções da CONTRATANTE e nos termos do Anexo de Proteção de Dados (LGPD);

VII – Informar à CONTRATANTE, sempre que possível, sobre manutenções programadas ou situações conhecidas que possam impactar a prestação dos serviços;

VIII – Empregar esforços comercialmente razoáveis para mitigar falhas técnicas na plataforma e, quando a falha for atribuível à operadora detentora das linhas, acionar e cobrar a referida operadora para o restabelecimento dos serviços;

IX – Disponibilizar, quando aplicável e conforme os limites da Proposta Comercial, relatórios de bilhetagem e registros de chamadas (CDR) da plataforma;

X – Cumprir as obrigações legais e regulatórias aplicáveis ao seu segmento específico de atuação (tecnologia e valor adicionado), não se confundindo sua responsabilidade com as obrigações regulatórias próprias das concessionárias/autorizadas de serviços de telecomunicações (STFC/PSTN).

CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE

5.1. Os valores previstos neste contrato serão reajustados anualmente, com base na variação acumulada do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, divulgado pelo IBGE, ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo.

5.2. O reajuste será aplicado nos meses de junho ou dezembro de cada ano, observada a data de início da vigência contratual.

5.3. O reajuste ocorrerá na primeira data de aplicação subsequente à contratação, ainda que tenha transcorrido período superior a 12 (doze) meses completos, sendo calculado de forma proporcional à variação do índice no período.

5.4. Na hipótese de extinção do índice eleito sem substituição legal automática, as partes adotarão outro índice oficial que reflita a variação inflacionária do período.

CLÁUSULA SEXTA – DA INADIMPLÊNCIA

6.1. O atraso no pagamento de quaisquer valores previstos neste contrato sujeitará a CONTRATANTE às seguintes penalidades:

I – multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso;

II – juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die;

III – correção monetária com base no IPCA ou índice equivalente.

6.2. Sem prejuízo das demais penalidades, o atraso no pagamento superior a 03 (três) dias corridos autorizará a CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a realizar a

suspensão parcial dos serviços (bloqueio de chamadas originadas/sainte). Persistindo o atraso por mais de 07 (sete) dias corridos, a CONTRATADA poderá efetuar a suspensão total (bloqueio de recepção e originação), permanecendo a CONTRATANTE obrigada ao pagamento da mensalidade fixa durante o período de suspensão técnica por inadimplemento.

6.3. Persistindo o atraso por período superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA poderá considerar o contrato rescindido por inadimplemento, sem prejuízo da cobrança dos valores vencidos, vincendos quando cabíveis, multa contratual e demais encargos previstos neste instrumento.

6.4. A eventual suspensão por inadimplência não afasta a exigibilidade dos valores contratados nem impede a cobrança judicial ou extrajudicial do débito, podendo a CONTRATADA, após prévia notificação, proceder à inscrição do nome da CONTRATANTE em órgãos de proteção ao crédito, nos termos da legislação aplicável.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO E MULTA CONTRATUAL

7.1. O contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes nas hipóteses legais ou contratuais, mediante comunicação formal.

7.2. Em caso de rescisão antecipada e imotivada por iniciativa da CONTRATANTE, esta ficará obrigada ao pagamento:

I – dos valores de implantação, caso ainda não integralmente quitados;

II – das mensalidades vencidas até a data da efetiva rescisão;

III – de multa compensatória equivalente a 15% (quinze por cento) do valor das mensalidades vincendas, calculadas proporcionalmente ao período restante do contrato.

7.3. A multa prevista nesta cláusula possui caráter compensatório e será aplicada de forma proporcional ao tempo restante do contrato, não incidindo, salvo pactuação expressa em contrário, sobre custos variáveis cobrados por terceiros.

7.4. A CONTRATANTE poderá rescindir o contrato sem aplicação de multa caso haja descumprimento grave e reiterado das obrigações essenciais da CONTRATADA, não sanado em prazo razoável após notificação formal.

7.5. A rescisão, por qualquer motivo, não prejudicará a cobrança de valores já vencidos, obrigações de confidencialidade, propriedade intelectual, proteção de dados, limitações de responsabilidade e demais disposições que, por sua natureza, devam subsistir ao encerramento da relação contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA CONFIDENCIALIDADE

8.1. As partes assumem o compromisso de manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações técnicas, comerciais, operacionais, estratégicas, financeiras, cadastrais ou de qualquer outra natureza a que tiverem acesso em razão deste contrato.

8.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica às informações que:

I – já eram públicas à época de sua divulgação;

II – tornem-se públicas sem violação contratual;

III – deverão ser reveladas por força de lei, ordem judicial ou determinação de autoridade competente, hipótese em que a parte obrigada deverá, sempre que possível, comunicar previamente a outra.

8.3. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente por prazo de 5 (cinco) anos após o encerramento do contrato, sem prejuízo de prazos superiores eventualmente previstos em lei.

CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. As partes comprometem-se a observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como demais normas aplicáveis ao tratamento de dados pessoais.

9.2. Para os fins deste contrato, a CONTRATANTE atuará, em regra, como Controladora, e a CONTRATADA como Operadora, realizando o tratamento de dados pessoais nos limites necessários à execução do objeto contratual e conforme as instruções documentadas da CONTRATANTE.

9.3. As condições específicas de tratamento de dados pessoais constam do Anexo II – Acordo de Tratamento de Dados Pessoais (LGPD), que integra o presente instrumento para todos os fins de direito.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS REGISTROS ELETRÔNICOS E MEIOS DE PROVA

10.1. Os registros eletrônicos gerados pela plataforma, incluindo logs de acesso, histórico de operações, registros de mensagens, dados técnicos, trilhas de auditoria e demais informações armazenadas nos sistemas da CONTRATADA, serão considerados meios válidos de prova para comprovação de fatos relacionados à execução deste contrato.

10.2. A utilização de tais registros observará a legislação aplicável, especialmente quanto à proteção de dados, sigilo, integridade da informação e proporcionalidade probatória.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA NATUREZA EMPRESARIAL DA RELAÇÃO

11.1. As partes reconhecem que a contratação objeto deste instrumento destina-se ao exercício de atividades profissionais, empresariais, institucionais ou operacionais da CONTRATANTE, não sendo a solução disponibilizada para fins de uso pessoal, doméstico ou familiar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1. Ressalvados os casos de dolo ou culpa grave devidamente comprovados, a responsabilidade da CONTRATADA por eventuais danos decorrentes deste contrato ficará limitada ao valor total efetivamente pago pela CONTRATANTE nos 12 (doze) meses anteriores ao evento que deu causa ao dano.

12.2. A limitação prevista nesta cláusula não se aplica às obrigações de confidencialidade nem às obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, na extensão em que a legislação aplicável não autorize tal limitação.

12.3. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA será responsável por danos indiretos, lucros cessantes, perda de receita, perda de oportunidade, danos reputacionais, prejuízos comerciais, perda de dados por culpa exclusiva da CONTRATANTE ou de terceiros por ela controlados, ou quaisquer consequências reflexas ou extraordinárias decorrentes do uso da plataforma.

12.4. A CONTRATADA não será responsável por degradação da qualidade das chamadas, atrasos, jitter, perda de pacotes, indisponibilidade de internet, falhas de energia elétrica ou qualquer limitação decorrente da infraestrutura da CONTRATANTE ou de terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS

13.1. Para a adequada prestação dos serviços, a CONTRATADA poderá utilizar infraestrutura tecnológica de terceiros, incluindo provedores de computação em nuvem, serviços de mensagens, APIs de comunicação, data centers, operadoras, provedores de SIP, serviços de telefonia, plataformas de terceiros e demais soluções tecnológicas necessárias à operação da plataforma.

13.2. A utilização desses serviços não caracteriza transferência da titularidade da solução nem subcontratação integral da atividade principal, permanecendo a CONTRATADA responsável pela gestão do serviço contratado nos limites de sua atuação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1. A plataforma disponibilizada pela CONTRATADA, incluindo seu código-fonte, arquitetura, interfaces, layouts, fluxos operacionais, integrações, algoritmos, marcas, sinais distintivos, documentação, materiais técnicos e demais componentes tecnológicos, constitui propriedade intelectual exclusiva da CONTRATADA, sendo protegida pela legislação brasileira aplicável.

14.2. O presente contrato não transfere à CONTRATANTE qualquer direito de propriedade intelectual, limitando-se à concessão de licença de uso temporária, restrita e não exclusiva, nos termos aqui estabelecidos.

14.3. É vedado à CONTRATANTE reproduzir, modificar, adaptar, desmontar, realizar engenharia reversa, comercializar, sublicenciar ou permitir acesso indevido à solução, salvo autorização expressa e escrita da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO USO ADEQUADO DA PLATAFORMA, EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA, CONTINUIDADE OPERACIONAL, ALTERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SUSPENSÃO POR RISCO

15.1. A CONTRATANTE compromete-se a utilizar a plataforma contratada em conformidade com a legislação vigente, com as políticas de uso aplicáveis e com os termos impostos por

provedores de infraestrutura, operadoras, plataformas integradas e demais serviços de terceiros eventualmente utilizados.

15.2. É expressamente vedada a utilização da plataforma para práticas abusivas, ilícitas ou em desconformidade com o perfil corporativo, caracterizando-se uso inadequado e descumprimento contratual grave as seguintes condutas:

I – Utilização em equipamentos ou softwares que potencializam o uso artificial de minutos, como discadores automáticos (predatórios/não parametrizados), sejam por software ou hardware, para geração massiva de chamadas;

II – Práticas de robocall e disparos em massa em desacordo com a regulamentação vigente da ANATEL;

III – Apresentação de tráfego desbalanceado, caracterizado pelo recebimento de chamadas (tráfego entrante) em volume inferior a 15% (quinze por cento) do volume total originado (tráfego sainte) no mês de competência;

IV – Utilização dos serviços para ligações com tempo de duração igual ou menor que 3 (três) segundos em volume superior a 5% (cinco por cento) do total de chamadas geradas, conduta caracterizada como limpeza de mailing e/ou bombardeio de rede;

V – Utilização de CLI não autorizado, spoofing, fraude para mascaramento de identificação de chamadas ou apresentação de numeração cuja titularidade ou autorização de uso não possa ser comprovada pela CONTRATANTE, ressalvadas as hipóteses de roteamento, rota de contingência (backup), redundância, portabilidade ou integração entre operadoras envolvendo numerações legitimamente utilizadas pela CONTRATANTE;

VI – Revenda, sublicenciamento, compartilhamento ou comercialização de minutos/serviços com terceiros sem autorização expressa e por escrito da CONTRATADA;

VII – Utilização dos serviços para "rajadas" de ligações simultâneas que excedam a capacidade dos canais contratados ou que visem congestionar a infraestrutura de telecomunicações.

15.3. A CONTRATADA poderá suspender ou bloquear o acesso à plataforma, inclusive sem aviso prévio quando necessário para prevenir riscos à segurança, legalidade ou integridade da plataforma, caso identifique indícios razoáveis de utilização em desacordo com o disposto na subcláusula 15.2, com a legislação aplicável, com as políticas de provedores integrados ou com as finalidades deste contrato, bem como em outras situações que possam comprometer a segurança, estabilidade ou disponibilidade da infraestrutura tecnológica.

15.4. Caso não seja possível o aviso prévio à CONTRATANTE, a CONTRATADA dará ciência da suspensão e/ou bloqueio tão logo seja possível, expondo as razões técnicas previstas na subcláusula anterior. Persistindo a situação de risco ou não sendo possível sua regularização em prazo razoável, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato por justa causa, sem aplicação de penalidade contratual.

15.5. A suspensão ou rescisão decorrente das hipóteses previstas nesta cláusula não isenta a CONTRATANTE do pagamento de valores já vencidos ou de eventuais danos causados à CONTRATADA ou a terceiros.

15.6. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, realizar atualizações, melhorias ou modificações na plataforma, incluindo alteração, melhoria e/ou inclusão de funcionalidades, para fins de evolução tecnológica, segurança, estabilidade ou desempenho, sem que isso caracterize alteração contratual ou descumprimento do contrato, desde que preservadas as funcionalidades essenciais da solução contratada.

15.7. A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas técnicas e administrativas razoáveis voltadas à segurança, estabilidade e continuidade operacional da plataforma, incluindo práticas de monitoramento, backup, redundância e resposta a incidentes.

15.8. Em caso de falha técnica, incidente de segurança ou indisponibilidade da plataforma, a CONTRATADA poderá adotar as medidas técnicas necessárias para restabelecimento e continuidade do serviço, inclusive mediante ajustes de infraestrutura ou provedores tecnológicos, sem que isso caracterize alteração contratual ou descumprimento das obrigações assumidas.

15.9. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, realizar ajustes, alterações ou migração na infraestrutura tecnológica utilizada para a prestação dos serviços, por razões técnicas, operacionais ou de segurança, desde que preservado o escopo e a funcionalidade essencial da solução contratada e visando, sempre que possível, o mínimo impacto operacional para a CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INDENIZAÇÃO POR USO DA PLATAFORMA

16.1. A CONTRATANTE é responsável pelos conteúdos e comunicações inseridos ou transmitidos por meio da plataforma, inclusive aquelas realizadas por seus usuários, colaboradores, parceiros ou sistemas integrados.

16.2. A CONTRATANTE assume integral responsabilidade por quaisquer prejuízos decorrentes da utilização da plataforma em desacordo com a legislação aplicável, com este contrato ou com as políticas de provedores terceiros utilizados na prestação dos serviços, incluindo, entre outras, as seguintes situações:

- I** – violação de legislação aplicável, incluindo normas de proteção de dados pessoais;
- II** – violação de direitos de terceiros;
- III** – descumprimento de termos de uso de provedores de infraestrutura, APIs, plataformas de mensagens ou operadoras;
- IV** – envio de comunicações consideradas abusivas, ilícitas ou irregulares;
- V** – reclamações, investigações administrativas, sanções regulatórias ou processos judiciais contra a CONTRATADA decorrentes da conduta da CONTRATANTE.

16.3. Nas hipóteses previstas nesta cláusula, a CONTRATANTE compromete-se a indenizar a CONTRATADA pelos prejuízos, custos ou despesas que venha a suportar em razão dessas situações, cuja responsabilidade subsistirá mesmo após o encerramento do presente contrato, sempre que os fatos que lhe deram origem tenham ocorrido durante sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA SOLUÇÃO AMIGÁVEL DE CONTROVÉRSIAS

17.1. As partes comprometem-se a buscar solução amigável para eventuais controvérsias decorrentes deste contrato, por meio de negociação direta e de boa-fé, antes do ajuizamento de qualquer medida judicial, sem prejuízo da adoção de providências urgentes quando necessárias à preservação de direitos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

18.1. Fica eleito o foro da Comarca de Goiânia/GO para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvadas as hipóteses de competência absoluta previstas em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO PRAZO

19.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo determinado na Proposta Comercial, contado a partir da data de sua assinatura. Caso nenhuma das partes manifeste oposição por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do encerramento do período inicial, o contrato será renovado automaticamente por prazos sucessivos de igual período, mantendo-se vigentes todas as cláusulas e penalidades aqui pactuadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1. O presente contrato constitui o acordo integral entre as partes, substituindo quaisquer entendimentos, propostas, tratativas ou comunicações anteriores, verbais ou escritas, relacionadas ao seu objeto.

20.2. A eventual tolerância de uma das partes quanto ao descumprimento de qualquer obrigação contratual não constituirá novação, perdão, renúncia ou alteração tácita das disposições deste instrumento.

20.3. Caso qualquer disposição deste contrato venha a ser considerada inválida, nula ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão plenamente válidas e eficazes.

20.4. A CONTRATANTE declara ter lido, compreendido e aceitado as disposições contratuais e anexos que compõem o presente instrumento, celebrando-o de forma livre, informada e consciente.

ANEXO I – TERMOS DE USO DA PLATAFORMA

1. OBJETO E ACEITE

1.1. O presente Anexo estabelece os Termos de Uso da plataforma disponibilizada pela CONTRATADA, cuja aceitação é condição indispensável para a utilização do sistema pela CONTRATANTE.

1.2. A utilização da plataforma implica concordância integral com este Anexo, que passa a integrar o Contrato de Prestação de Serviços e Licença de Uso de Plataforma de Comunicação, para todos os fins legais.

2. LICENÇA DE USO

2.1. A CONTRATADA concede à CONTRATANTE licença de uso não exclusiva, intransferível e limitada ao prazo contratual, para utilização da plataforma conforme as funcionalidades contratadas.

2.2. É expressamente vedado à CONTRATANTE:

- I** – copiar, modificar ou realizar engenharia reversa do software;
- II** – ceder, sublicenciar ou disponibilizar a plataforma a terceiros não autorizados;
- III** – utilizar o sistema para fins ilícitos ou em desacordo com a legislação.

3. CREDENCIAIS E SEGURANÇA

3.1. A CONTRATANTE é integralmente responsável pela guarda, sigilo e uso das credenciais de acesso de seus usuários.

3.2. Qualquer acesso realizado mediante credenciais válidas será presumido como autorizado pela CONTRATANTE, até prova em contrário.

4. USO ADEQUADO E RESPONSABILIDADES

4.1. A utilização da plataforma deverá observar a legislação aplicável, as disposições contratuais avençadas bem como as políticas e termos de uso de provedores terceiros eventualmente integrados.

4.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar mecanismos técnicos de exportação de dados, não sendo responsável pela guarda permanente das informações após o encerramento contratual, salvo obrigação legal diversa.

4.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por bloqueios, suspensões ou restrições aplicadas por provedores de infraestrutura, plataformas de mensagens, operadoras ou serviços integrados quando decorrentes de regras ou políticas desses terceiros.

5. DISPONIBILIDADE E LIMITAÇÕES TÉCNICAS

5.1. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a plataforma disponível, ressalvadas interrupções decorrentes de:

I – manutenções programadas ou emergenciais;

II – falhas de terceiros;

III – indisponibilidade de operadoras, serviços cloud, APIs, links, energia, telefonia ou mensageria;

IV – caso fortuito, força maior ou fatos alheios ao controle razoável da CONTRATADA.

6. ALTERAÇÕES DOS TERMOS

6.1. Alterações relevantes neste Anexo serão comunicadas à CONTRATANTE com antecedência razoável para sua anuência, sempre que impactarem materialmente o uso da solução.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este Anexo integra o contrato principal para todos os fins de direito.

ANEXO II – ACORDO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

1. DEFINIÇÕES

1.1. Para os fins deste Anexo, aplicam-se as definições previstas na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

2.1. A CONTRATANTE atuará como Controladora dos Dados Pessoais, sendo responsável por determinar as finalidades e meios do tratamento.

2.2. A CONTRATADA atuará como Operadora, realizando o tratamento de dados pessoais exclusivamente conforme as instruções documentadas da CONTRATANTE, conforme previstas neste contrato, no uso da plataforma ou em solicitações formais da CONTRATANTE.

3. FINALIDADE DO TRATAMENTO

3.1. O tratamento de dados pessoais terá como finalidade exclusiva:

I – viabilizar o uso da plataforma contratada;

II – permitir comunicações operacionais, institucionais, comerciais, administrativas ou de atendimento da CONTRATANTE;

III – prestação de suporte técnico, manutenção, segurança, auditoria e continuidade do serviço.

4. DADOS TRATADOS

4.1. Poderão ser tratados, conforme o uso da plataforma:

I – dados cadastrais, como nome, telefone e e-mail;

II – registros de conversas, chamadas e interações;

III – metadados técnicos, logs, IPs, identificadores e trilhas de auditoria;

IV – dados pessoais sensíveis eventualmente inseridos pela própria CONTRATANTE ou pelos titulares, conforme o contexto de uso.

5. MEDIDAS DE SEGURANÇA

5.1. A CONTRATADA adotará medidas técnicas e administrativas razoáveis e adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

5.2. A CONTRATANTE compromete-se a adotar controles internos de acesso, gestão de usuários, senhas e perfis, sendo responsável pela governança interna de seus operadores humanos.

6. SUBOPERADORES

6.1. A CONTRATADA poderá utilizar suboperadores estritamente necessários à execução do serviço, tais como provedores de nuvem, mensagens, data center, telefonia, APIs e infraestrutura, assegurando que tais terceiros estejam sujeitos a obrigações adequadas de proteção de dados compatíveis com a legislação aplicável.

7. INCIDENTES DE SEGURANÇA

7.1. A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, em prazo razoável, acerca da ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, na medida em que tenha ciência técnica consistente do evento.

7.2. As partes cooperarão, na medida do razoavelmente necessário, para a apuração do incidente e para o cumprimento de eventuais obrigações legais relacionadas à comunicação às autoridades competentes ou aos titulares dos dados.

8. DIREITOS DOS TITULARES

8.1. A CONTRATANTE será responsável por atender às solicitações dos titulares, podendo requisitar apoio técnico da CONTRATADA quando necessário e tecnicamente viável.

9. RETENÇÃO, DEVOLUÇÃO E ELIMINAÇÃO DOS DADOS

9.1. Encerrado o contrato, a CONTRATADA manterá os dados pelo prazo razoavelmente necessário à disponibilização para exportação pela CONTRATANTE, ressalvadas obrigações legais, regulatórias, probatórias ou de segurança.

9.2. Após esse prazo, os dados poderão ser eliminados ou anonimizados, ressalvadas as hipóteses legais de retenção.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Este Anexo integra o contrato principal para todos os fins de direito, vinculando as partes.

ANEXO III – SLA, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO

1. OBJETO DO SLA

1.1. O presente Anexo estabelece os níveis mínimos de serviço, padrões de atendimento e regras de suporte técnico aplicáveis à solução contratada.

2. HORÁRIO E CANAIS DE SUPORTE

2.1. O suporte técnico será prestado nos seguintes horários, excetuando-se domingos e feriados nacionais, salvo contratação específica diversa:

Segunda a sexta-feira: das 08h00 às 18h00 (horário de Brasília);

2.2. Os canais oficiais de suporte incluem:

I – sistema de chamados eletrônico;

II – e-mail corporativo indicado pela CONTRATADA;

III – outros meios previamente acordados entre as partes.

3. CLASSIFICAÇÃO DE INCIDENTES

3.1. Os incidentes serão classificados conforme impacto e urgência:

P1 – Crítico: indisponibilidade total da solução contratada;

P2 – Alto: falhas relevantes que impactem funcionalidades principais;

P3 – Médio: falhas parciais ou intermitentes;

P4 – Baixo: dúvidas operacionais, ajustes e solicitações de melhoria.

4. TEMPOS DE RESPOSTA

4.1. A CONTRATADA compromete-se a iniciar o atendimento dentro dos seguintes prazos:

P1: até 1 (uma) hora útil;

P2: até 4 (quatro) horas úteis;

P3: até 8 (oito) horas úteis;

P4: até 1 (um) dia útil.

4.2. O tempo de resposta acima refere-se ao início do atendimento, não se confundindo com prazo de resolução definitiva.

5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

5.1. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a solução disponível, ressalvadas interrupções decorrentes de:

I – manutenções programadas ou emergenciais;

II – falhas de terceiros;

III – problemas de operadoras, provedores de nuvem, APIs, mensagens, telefonia ou infraestrutura externa;

IV – caso fortuito ou força maior.

5.2. A disponibilidade da plataforma será medida em base mensal, considerando o período de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

5.3. Para fins de cálculo de disponibilidade e apuração de descontos, não serão computadas as interrupções, oscilações ou degradações de sinal cuja duração contínua seja inferior a 30 (trinta) minutos.

6. EXCLUSÕES DO SLA

6.1. Não se caracterizam como falhas de SLA indisponibilidades decorrentes de:

I – uso indevido da plataforma ou descumprimento do contrato pela CONTRATANTE;

II – bloqueios, restrições ou políticas impostas por provedores de infraestrutura, operadoras ou plataformas de terceiros;

III – falhas de conectividade, energia, rede, equipamentos ou infraestrutura da CONTRATANTE;

IV – indisponibilidade ou falha de serviços de terceiros, incluindo provedores de nuvem, APIs, plataformas integradas ou infraestrutura externa;

V – manutenções programadas ou emergenciais realizadas para atualização, melhoria, segurança ou estabilidade da plataforma;

VI – caso fortuito, força maior ou eventos fora do controle razoável da CONTRATADA;

VII – degradações na qualidade da voz (como jitter, delay ou eco) decorrentes exclusivamente de oscilações na rede de internet banda larga (pública ou privada) fornecida por terceiros à CONTRATANTE, uma vez que o Serviço de Valor Adicionado (SVA) prestado pela CONTRATADA depende intrinsecamente da estabilidade da conexão local do usuário.

6.2. As indisponibilidades decorrentes das hipóteses descritas nesta cláusula não serão consideradas para fins de cálculo de disponibilidade da plataforma, nem gerarão aplicação de Service Credits ou outras compensações previstas neste contrato.

6.3. Sempre que tecnicamente possível, as manutenções programadas serão realizadas preferencialmente em janelas de menor impacto operacional, podendo ocorrer em períodos noturnos, finais de semana ou horários previamente comunicados.

6.4. Em situações que envolvam risco à segurança, estabilidade ou continuidade da plataforma, a CONTRATADA poderá realizar manutenções emergenciais sem aviso prévio, comprometendo-se a restabelecer o serviço no menor tempo possível.

7. COMPENSAÇÃO POR INDISPONIBILIDADE (SERVICE CREDITS)

7.1. Caso a disponibilidade anual da solução fique abaixo dos níveis mínimos estabelecidos neste SLA, a CONTRATANTE poderá requerer a concessão de créditos de serviço (Service Credits), consistentes em abatimentos aplicáveis na mensalidade imediatamente subsequente ao deferimento do pedido.

7.2. Os créditos observarão os seguintes parâmetros:

- disponibilidade anual inferior a 99% (noventa e nove por cento): crédito correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da mensalidade;
- disponibilidade anual inferior a 97% (noventa e sete por cento): crédito correspondente a 10% (dez por cento) do valor da mensalidade;
- disponibilidade anual inferior a 95% (noventa e cinco por cento): crédito correspondente a 15% (quinze por cento) do valor da mensalidade.

7.3. A apuração da disponibilidade considerará os registros técnicos da CONTRATADA, excluídas as hipóteses de indisponibilidade previstas na Cláusula 6 deste Anexo.

7.4. A concessão do Service Credit não ocorrerá de forma automática, devendo a CONTRATANTE apresentar requerimento motivado à CONTRATADA no prazo de até 30 (trinta) dias contados do encerramento do período de apuração, acompanhado, sempre que possível, das informações necessárias à análise da ocorrência.

7.5. Reconhecido o direito ao crédito pela CONTRATADA, o respectivo abatimento será aplicado na primeira mensalidade vincenda emitida após a conclusão da análise do requerimento. O não exercício do direito dentro do prazo previsto na cláusula anterior implicará renúncia ao respectivo crédito.

7.6. Os Service Credits constituem a única compensação financeira aplicável por indisponibilidade do serviço, não sendo cumuláveis com outras indenizações, abatimentos ou penalidades de mesma natureza, salvo nos casos de dolo ou culpa grave.

7.7. Os Service Credits não serão convertidos em dinheiro, reembolso, devolução em espécie ou compensação retroativa fora da sistemática de abatimento em faturas futuras.

8. ATENDIMENTO TÉCNICO EXTRAORDINÁRIO, INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS E FRANQUIA DE DIAGNÓSTICO

8.1. Não se caracterizam como falha da CONTRATADA, nem se sujeitam aos níveis de serviço ordinários previstos neste SLA, as indisponibilidades, degradações, oscilações, falhas parciais ou interrupções decorrentes, direta ou indiretamente, de fatos alheios à infraestrutura sob gestão da CONTRATADA, incluindo, sem limitação, as hipóteses descritas na Cláusula 6 deste Anexo.

8.2. Nesses casos, a atuação da CONTRATADA para diagnóstico, testes, coleta de evidências, interação com terceiros, reuniões técnicas, emissão de parecer, acompanhamento de tratativas, validações, inspeções remotas ou apoio operacional será considerada suporte técnico extraordinário de diagnóstico, não se confundindo com correção de falha de responsabilidade da CONTRATADA.

8.3. A CONTRATANTE terá direito a uma franquia mensal de até 4 (quatro) horas de suporte técnico extraordinário para diagnóstico de incidentes dessa natureza.

8.4. Ultrapassada a franquia prevista no item 8.3, o tempo técnico excedente poderá ser cobrado pela CONTRATADA no valor estabelecido em proposta comercial.

8.5. Para fins de apuração, o tempo técnico poderá ser comprovado por chamados, relatórios de atendimento, ordens de serviço, registros de acesso, logs, e-mails, mensagens, gravações de reuniões, evidências técnicas ou quaisquer outros meios idôneos.

8.6. A CONTRATANTE obriga-se a fornecer, em prazo razoável e sempre que tecnicamente necessário, os acessos remotos, credenciais temporárias, permissões, contatos técnicos, evidências, capturas, testes e demais informações indispensáveis ao diagnóstico do incidente dentro da franquia prevista.

8.7. A recusa, demora injustificada, omissão ou fornecimento incompleto de acessos e informações pela CONTRATANTE poderá:

- I** – suspender a contagem dos prazos de atendimento e resposta relacionados ao incidente;
- II** – impedir a caracterização de falha imputável à CONTRATADA enquanto não houver cooperação técnica suficiente;
- III** – autorizar o encerramento do chamado por impossibilidade de diagnóstico conclusivo;
- IV** – não impedir a cobrança das horas técnicas já efetivamente despendidas pela equipe da CONTRATADA.

8.8. Sempre que possível, a CONTRATADA informará à CONTRATANTE que o atendimento está relacionado a hipótese fora do escopo ordinário do SLA e que poderá haver consumo da franquia mensal ou cobrança de horas excedentes, exceto quando a atuação imediata for necessária para mitigar impacto operacional relevante.

8.9. O suporte técnico extraordinário previsto nesta cláusula não transfere à CONTRATADA a responsabilidade pela infraestrutura, equipamentos, redes, serviços de terceiros ou ambientes mantidos pela CONTRATANTE, limitando-se à atuação de diagnóstico, orientação técnica e apoio operacional especializado.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O presente SLA não garante resultado comercial, operacional ou financeiro específico, mas estabelece padrões mínimos de atendimento técnico.

9.2. Este Anexo integra o contrato principal para todos os fins de direito.