

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO

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, pela CONTRATADA, dos serviços de disponibilização de infraestrutura de PABX Virtual por meio da plataforma EasyVoice, incluindo a sua implantação, configuração, suporte técnico, manutenção e evolução tecnológica na plataforma de voz, bem como funcionalidades de voz sobre IP (VoIP), gerenciamento de ramais, roteamento de chamadas, relatórios de chamadas (CDR), integração com operadoras e demais recursos inerentes à telefonia em nuvem, conforme escopo descrito na proposta comercial.

1.2. A CONTRATADA concede à CONTRATANTE licença de uso não exclusiva, onerosa, revogável, intransferível e limitada ao prazo de vigência contratual, sendo vedada qualquer forma de cessão, sublicenciamento, compartilhamento não autorizado, disponibilização a terceiros ou engenharia reversa do software.

1.3. A CONTRATANTE declara que recebeu previamente todas as informações técnicas, comerciais e operacionais relativas à solução contratada, incluindo limites de uso, dependência de serviços de terceiros, custos variáveis, requisitos de infraestrutura, riscos operacionais e características essenciais da plataforma, reconhecendo estar ciente do funcionamento do serviço contratado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA IMPLANTAÇÃO

2.1. Pela implantação da solução contratada, incluindo parametrização inicial, configuração de ambiente, habilitação de ramais, rotas de chamadas, recursos de telefonia, criação de usuários, ajustes operacionais e demais procedimentos técnicos iniciais, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor indicado na Proposta Comercial.

2.2. O valor de implantação possui natureza de custo inicial de ativação, parametrização e disponibilização da solução, sendo devido independentemente do prazo de permanência contratual e não reembolsável em caso de rescisão antecipada, salvo disposição expressa em sentido diverso.

2.3. Eventuais escopos extraordinários, customizações específicas, integrações sob demanda, migrações, treinamentos adicionais ou serviços não contemplados no escopo inicial serão objeto de orçamento próprio e cobrança apartada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO LICENCIAMENTO, MENSALIDADE E VALORES

3.1. Pela licença de uso da plataforma e pela disponibilização e manutenção da infraestrutura de comunicação por voz e dos ramais contratados, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores mensais previstos na Proposta Comercial.

3.2. Custos variáveis poderão ser cobrados conforme o uso efetivo da plataforma, incluindo, sem limitação, serviços adicionais de gravação, armazenamento ou transcrição de chamadas.

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.

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 conexão à internet estável, equipamentos compatíveis e ambiente técnico necessário;

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

X - 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.

XI - Não ceder o objeto do presente contrato sob qualquer hipótese, no todo ou em parte, sem a prévia 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 os serviços objeto deste contrato de acordo com as condições pactuadas, observando padrões técnicos adequados e boas práticas de mercado;

II – Disponibilizar e manter a plataforma em funcionamento, ressalvadas as hipóteses de indisponibilidade previstas neste contrato;

III – Prestar suporte técnico nos termos e prazos estabelecidos no SLA em anexo a este contrato;

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 que possam impactar a prestação dos serviços;

VIII – Empregar esforços razoáveis para mitigar falhas técnicas e restabelecer a normalidade dos serviços no menor tempo possível;

IX – Disponibilizar, quando aplicável, mecanismos de acesso a registros e informações operacionais da plataforma;

X – Cumprir as obrigações legais e regulatórias aplicáveis ao segmento de atuação.

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. Após 10 (dez) dias de atraso, a CONTRATADA poderá suspender total ou parcialmente o acesso à plataforma, aos serviços, aos módulos contratados ou às integrações ativas, até a regularização integral dos valores pendentes.

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, valores vincendos (quando aplicável), 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 obrigam-se a 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 chamadas, 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 até os 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS

13.1. Para a adequada prestação dos serviços, a CONTRATADA poderá utilizar infraestrutura tecnológica de terceiros, incluindo operadoras de telecomunicações devidamente autorizadas pela ANATEL, carriers de voz, provedores SIP e infraestrutura de roteamento de chamadas.

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.

13.3. A prestação dos serviços poderá estar sujeita a normas da ANATEL e demais órgãos reguladores, não sendo a CONTRATADA responsável por restrições, bloqueios, limitações ou exigências regulatórias impostas por tais autoridades ou por operadoras de telecomunicações.

13.4. A CONTRATADA não garante a manutenção ou portabilidade de números telefônicos em caso de rescisão contratual, inadimplência ou falha de operadoras terceiras.

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 vedada a utilização da plataforma para práticas abusivas ou ilícitas, incluindo, sem limitação:

I – uso de discadores automáticos, robocalls, chamadas em massa ou qualquer prática que viole normas da ANATEL ou legislação de telecomunicações;

II – práticas de spam, phishing, fraude ou disseminação de conteúdo ilícito;

III – utilização da plataforma para práticas que violem normas de telemarketing, incluindo chamadas abusivas ou não autorizadas por titulares;

IV – utilização do sistema para atividades que possam comprometer a estabilidade da infraestrutura da CONTRATADA ou de terceiros;

V – violação de termos de uso, políticas ou diretrizes técnicas de plataformas integradas, provedores de API, operadoras ou outros fornecedores de infraestrutura tecnológica utilizados na prestação dos serviços.

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, incluindo, mas não se limitando, a chamadas realizadas, gravações, conteúdos de voz transmitidos ou utilização de numeração vinculada à plataforma.

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 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.

16.4. As gravações de chamadas, quando existentes, poderão ser utilizadas como meio de prova, observada a legislação aplicável.

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, podendo ser renovado por acordo entre as partes.

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 dos ramais pelos seus colaboradores.

3.2. Qualquer comunicação realizada pelos ramais da CONTRATANTE será presumida como autorizada, 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 CONTRATANTE é responsável pela guarda e backup dos dados obtidos pela operação, bem como pela manutenção de cópias de segurança de informações consideradas críticas para suas operações.

4.3. 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.

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

4.5. Encerrada a relação contratual, a CONTRATANTE poderá solicitar, no prazo de até 30 (trinta) dias, a disponibilização de cópia dos dados armazenados na plataforma e dos relatórios de chamadas (CDR). Após esse prazo, a CONTRATADA poderá excluir, anonimizar ou tornar indisponíveis tais dados, ressalvadas obrigações legais ou regulatórias de retenção.

4.6. A CONTRATANTE é exclusivamente responsável por obter consentimento ou cumprir obrigações legais relacionadas à gravação de chamadas, quando utilizar tal funcionalidade, isentando a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades decorrentes do uso indevido dessa funcionalidade.

5. DISPONIBILIDADE E LIMITAÇÕES TÉCNICAS

5.1. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para manter a plataforma e os ramais disponíveis, ressalvadas interrupções decorrentes de:

- I** – manutenções programadas ou emergenciais;
- II** – falhas de terceiros;
- III** – indisponibilidade de operadoras, serviços cloud, APIs, links, energia e telefonia;
- 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 (CDR) 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.

V – dados de voz, gravações de chamadas e metadados associados às comunicações.

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, 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);

Sábados: das 08h00 às 12h00 (sobre-aviso);

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 de registro dos ramais ou impossibilidade de completar chamadas por falha no core do Servidor de Telefonia IP;

P2 – Alto: falhas relevantes que impactem funcionalidades principais;

P3 – Médio: falhas parciais ou intermitentes;

P4 – Baixo: serviços sem impactos diretos;

4. TEMPOS DE RESPOSTA

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

Classificação	Tempo de Resposta (Atual)	Tempo de Solução (Sugerido)
P1 – Crítico	Até 1 hora útil	Até 4 horas úteis
P2 – Alto	Até 4 horas úteis	Até 8 horas úteis
P3 – Médio	Até 8 horas úteis	Até 1 Dia útil
P4 – Baixo	Até 1 dia útil	Até 3 dias úteis

4.2. A meta de SLA para P1 é de 99,25% no ano.

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, telefonia ou infraestrutura externa;

IV – caso fortuito ou força maior.

5.2. A disponibilidade da plataforma será medida em base anual, considerando o período de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias no ano..

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.

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 corretivas emergenciais sem aviso prévio, comprometendo-se a restabelecer o serviço no menor tempo possível.

6.5. A qualidade das chamadas (QoS) poderá ser impactada por fatores externos à CONTRATADA, não sendo tais fatores considerados falha da CONTRATADA.

6.6. A disponibilidade, manutenção e portabilidade de números telefônicos dependem de operadoras de telecomunicações, não sendo garantidas pela CONTRATADA.

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 98% (noventa e oito por cento): crédito correspondente a 5% (cinco por cento) do valor da mensalidade;
- disponibilidade anual inferior a 96% (noventa e seis por cento): crédito correspondente a 10% (dez por cento) do valor da mensalidade;
- disponibilidade anual inferior a 94% (noventa e quatro 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, excluindo 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.