

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PABX Virtual Hospedado – Ambiente Compartilhado.

## CLIENTE

Pessoa Física ou Jurídica, doravante denominada CLIENTE, cadastrada no site [clientes.brdssoft.com.br](http://clientes.brdssoft.com.br), cujas informações prestadas serão de sua exclusiva responsabilidade. A conclusão do cadastramento no "site" implicará no ACEITE das condições do contrato, bem como na confirmação das informações cadastradas. A data do cadastramento marcará o termo inicial para fins de contagem do prazo do contrato.

## CONTRATADA

BRASIL DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES E SERVIÇOS LTDA , com sede na Av Waldemar Tietz 98 - 13B, na cidade de São Paulo estado de SP inscrita no CNPJ sob o nº 20.638.041/0001-15, por seus representantes legais, na forma de seu Contrato Social, doravante denominada BRDSOFT.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Recursos Comuns aos planos de PABX em Nuvem :

Plataforma de PABX em Nuvem; Gerenciamento de ambiente incluindo (ramais, fila, ura, áudios, regras de horário, correio de voz, blacklist, pincodes, relatório de chamadas, relatório de filas, gravação de chamadas)

## DA LIMITAÇÃO DOS RECURSOS.

- 1 Cada ramal possui capacidade para até 2 chamadas simultâneas
- 2 A sala de conferencia é limitada a 10 participantes
- 3 A gravação de chamadas é armazenada por 90 dias após este período é realizada a remoção das gravações

## CONSIDERANDO

Que a BRDSOFT é empresa que atua no ramo de informática como "Provedor de Serviços em Nuvem" ;

Que o CLIENTE deseja utilizar a solução de PABX hospedada na rede da BRDSOFT ;Que para utilização dos serviços necessita de serviço de internet disponível; Que a BRDSOFT possui a competência e qualidade técnica para hospedar o "serviço" para o CLIENTE, bem como propiciar barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado;

Que o CLIENTE deseja aproveitar-se do barateamento de custo decorrente do uso de servidor compartilhado, mesmo sendo alertado de que existem limitações advindas do compartilhamento e restrições de utilização que devem ser observadas para preservar o funcionamento do servidor;

AS PARTES TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

## I. DO OBJETO DO CONTRATO

I.1 Constitui objeto do presente contrato a solução hospedada de PABX disponibilizada pela BRDSOFT.

I.2 O CLIENTE poderá escolher o plano que melhor lhe convier e contratar, no todo ou em parte, os serviços opcionais mencionados no "site", no momento da celebração, ou posteriormente por solicitação escrita, serviços complementares esses que serão cobrados no primeiro pagamento vencível após a solicitação dessa contratação complementar, passando a fazer parte integrante do objeto do contrato.

## II. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

II.1 O presente contrato é celebrado por prazo de 3 (três) meses, prorrogável por iguais períodos sucessivamente desde que não haja denúncia por qualquer das partes.

II.2 O presente estará automaticamente aceito e/ ou prorrogado com a efetivação de cada pagamento do preço, na forma abaixo disciplinada.

§1º Caso seja introduzida alguma alteração nas cláusulas e condições do presente contrato de acordo com o previsto na cláusula XV.2 infra, as cláusulas e condições alteradas passarão a reger o contrato ora celebrado de pleno direito, a partir da primeira renovação posterior ao registro do novo texto padrão.

## III. DO PREÇO

III.1 Para o início dos serviços, em qualquer plano, não será cobrada a taxa de instalação.

III.2 Pela prestação dos serviços de PABX em nuvem nos limites constantes do preâmbulo, o CLIENTE pagará à BRDSOFT o valor mensal especificado no site para o plano escolhido.

III.3 Pela prestação dos serviços opcionais, o CLIENTE pagará à BRDSOFT o valor constante do preâmbulo do presente para cada serviço contratado.

III.3.1 O pagamento será feito da seguinte forma:

III.3.1.1 Os serviços designados no preâmbulo do presente serão cobrados MENSALMENTE, BIMESTRALMENTE, TRIMESTRALMENTE, SEMESTRALMENTE OU ANUAL .

III.3.1.1.a. A critério único e exclusivo do CLIENTE e desde que o mesmo manifeste por escrito sua intenção, poderá ele efetuar pagamentos antecipados por conta de mensalidades futuras, mediante a solicitação de emissão de boleto bancário.

III.3.2 As mensalidades deverão ser pagas até o dia do vencimento da fatura enviada para o email do CLIENTE.

III.3.2.1 A instalação dos serviços de hospedagem serão efetuadas logo que assinado o plano no site;

III.3.2.2 A BRDSOFT se compromete a liberar a conta do cliente sempre que possível em até 2 horas dentro de horário comercial.

III.3.3 A CONTRATADA promoverá alterações no presente contrato, mediante registro de novo contrato ou de alterações, informando o CONTRATANTE que deverá se manifestar no prazo de quinze dias, sob a continuidade do serviços prestados pela CONTRATADA. Não havendo comunicação do CONTRATANTE, no prazo mencionado acima, se presumirá a ciência e aceitação do novo contrato ou alteração.

III.3.4 O atraso no pagamento da mensalidade acarretará a incidência de multa de 3%(2% acrescentado de juros moratórios de 1% ao mês)sobre o valor total do plano devido, no caso do atraso superar 7 dias a BRDSOFT se reserva no direito de suspender os serviços do CLIENTE.

III.4 O preço da mensalidade é calculado para utilização máxima dos recursos mês especificados no campo serviços padrão no preâmbulo do presente.

III.4.1 A não utilização pelo CLIENTE dos recursos máximos disponibilizados para o plano escolhido e/ou a não utilização da totalidade não gerará para o CLIENTE nenhum crédito nem desconto, pois os limites ora estipulados estarão mensalmente disponibilizados para ele.

III.4.2 Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CLIENTE integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no item VII.2 do presente contrato.

#### IV. DA FORMA DE PAGAMENTO

IV.1. A BRDSOFT enviará o boleto de cobrança bancária para o email do CLIENTE com antecedência mínima de 07 (sete) dias da data do vencimento.

IV.1.2 No caso do CLIENTE não receber o boleto bancário até 07 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à BRDSOFT para a emissão da 2ª via, sob pena de em não o fazendo sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhados.

#### V. OBRIGAÇÕES DO CLIENTES

São obrigações do CLIENTE:

V.1 Pagar pontualmente a mensalidade, incluindo os acréscimos decorrentes da utilização de serviços adicionais.

V.2 Manter atualizados o cadastro com os dados do CLIENTE cadastrados no preâmbulo do presente, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços constantes do referido cadastro.

V.3 Responder regressivamente à BRDSOFT em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função de fraude veiculada a partir da solução fornecida, incluindo custas e honorários de advogado.

V.4 Controlar o período de gravações de chamadas disponíveis e download dos arquivos para não decorrer a perda do mesmo pela automação da exclusão após o período de 90 dias.

V.5 Abster-se de:

V.5.1 Utilizar programas que por qualquer razão prejudiquem ou possam vir a prejudicar o funcionamento do servidor, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

#### VI. OBRIGAÇÕES DA BRDSOFT

VI.1 Prestar o serviço objeto do presente.

VI.2 Zelar pela eficiência e efetividade do servidor compartilhado adotando junto a todos os usuários todas as medidas necessárias para evitar prejuízos ao funcionamento do mesmo.

VI.3 Fornecer suporte técnico ao CLIENTE consistente de informações de configuração de seus dispositivos de comunicação como Gateways, ATA's , Telefones IP ou Softphone.

VI.3.1 O suporte será prestado por "email" e por telefone, meios estes que estarão indicados no site da BRDSOFT [www.brdssoft.com.br](http://www.brdssoft.com.br).

VI.4 Informar o CLIENTE com 3 (três) dias de antecedência sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 3 (três) horas de duração e que possa causar prejuízo à operacionalidade do site hospedado, salvo em caso de urgência, assim entendido aquele que coloque em risco o regular funcionamento do servidor compartilhado e aquele determinado por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que isto ocorra, desde que as interrupções nesses casos não superem a duração de duas horas cada. As manutenções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do site hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do site hospedado.

VI.4.1 A interrupção que cause prejuízo à operacionalidade do site hospedado e necessária para a manutenção do sistema será realizada, preferencialmente, num período não superior a 3 (três) horas, entre as 00:00 e as 06:00 horas.

VI.4.2. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios como, exemplo, serviço de relatórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do site, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

VI. 5 Informar ao CLIENTE sobre eventual prejuízo causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo armazenado.

VI.6 Manter o "PABX" no ar durante 99,8% do tempo.

VI.6.1 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA em cada mês civil, gerará para a CONTRATANTE o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento no primeiro pagamento subsequente à data da comunicação de descumprimento a ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

VI.6.2 O desconto a ser concedido será o seguinte:

Disponibilidade do serviço Desconto

99,0% até 99,8% -5%

95,0% até 98,9% -10%

90,0% até 94,9% -20%

abaixo de 89,9% -30%

VI.6.2 A BRDSOFT não concederá o abono de cobrança em caso de:

a. Falha na conexão ("LINK") fornecida pela prestadora de serviço de Telecomunicação (EMBRATEL, TELEFÔNICA, AT&T, etc.), sem culpa da CONTRATADA;

b. Falhas de configuração do "PABX" de responsabilidade do CLIENTE.

VI.6.3. Excluem-se da garantia as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção nos termos da cláusula VI.4.

VI.6.4 Manter os "backup" por sete dias, de modo que no oitavo dia será inutilizado sem possibilidade de recuperação o backup do primeiro dia e assim sucessivamente;

VI.6.4.1 Será realizado "backup" das informações de todo o ambiente, sem diferenciação dos clientes, que serão tratados de forma integral e indivisível

VI.6.4.2 A restauração dos "backup" constitui prerrogativa exclusiva da CONTRATADA, e será utilizada somente na hipótese de falha na prestação do serviço realizados por esta última que ocasione perda de dados dos CLIENTES. A restauração será tratada de forma integral e indivisível.

VII. PENALIDADES, RESCISÃO E REEMBOLSO.

VII.1 O contrato pode ser cancelado à qualquer momento através de nossa página de cancelamento:

<http://clientes.brdsoft.com.br> na área de serviços. Tendo um prazo de até 7 dias para ser definitivamente cancelado. Lembrando que deve ser feito o backup das gravações, pois com o cancelamento dos serviços os mesmos serão excluídos.

VII.2 O atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 7 dias após o vencimento, acarretará a suspensão do serviço, na hipótese de atraso por período igual ou superior a 30 (trinta) dias acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de notificação.

VII.3 É causa de rescisão de pleno direito do presente, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes das obrigações assumidas nos itens "V" e "VI" supra.

VII.4 O não cumprimento pelo CLIENTE de qualquer das obrigações previstas nas cláusulas V.11, V.12 e V.13, sem prejuízo da imediata suspensão dos serviços como forma de resguardar os demais usuários do servidor, somente acarretará a rescisão se os problemas não puderem ser solucionados a contento da CONTRATADA.

VII.4.1 Após a suspensão, o CLIENTE será informado das razões desta para providenciar as adaptações técnicas viabilizadoras do reativação.

VII.4.2 Os dias de suspensão do serviço NÃO SERÃO DESCONTADOS NEM POR QUALQUER FORMA COMPENSADOS EM COBRANÇAS FUTURAS.

VII.4.3 Em caso de reativação do serviço após a realização das adaptações técnicas, não será cobrada do CLIENTE taxa de reativação no valor equivalente a uma mensalidade.

VII.4.4 Caso o CLIENTE não providencie as adaptações em r45 dias contados da informação do evento, o presente estará rescindido nos termos da cláusula VII.3 supra. VII.4.5 A infração ao disposto na cláusula V.4 acarretará a imediata suspensão dos serviços, independentemente de aviso ou notificação e continuará sendo causa de rescisão do contrato.

VII.5 Haverá reembolso integral quando houver desistência do contrato, no prazo de 7 dias a contar da ativação dos serviços, com exceção do serviço de registro de domínio;

VII.5.1 Após os 7 dias da liberação do serviço, quando houver desistência no decorrer do contrato, não será feito nenhum tipo de reembolso em dinheiro, é concedido, se for do interesse do cliente, crédito proporcional ao período não utilizado, para utilização em outros serviços da BRDSOFT.

VII 5.2 Quando dentro da regra dos 7 dias com exceção de registro de domínio, o reembolso será efetuado mediante a forma de pagamento, por transferência bancária ou crédito para utilização no cartão de crédito;

VII 5.3 Quando dentro das regras acima, o reembolso será efetuado no prazo de até 15 dias úteis. Pagamentos no Cartão de Crédito o valor pode ser reembolsado em até 30 dias úteis.

VII 5.4 Quando dentro das regras acima, o reembolso só é efetuado após o cancelamento definitivo do serviço;

VII 5.5 O cliente deve solicitar seu reembolso/crédito, em até 5 dias à contar do cancelamento;

VII 5.6 A formalização do pedido de reembolso, quando dentro das regras acima, deve ser realizada via e-mail de cadastro, para [financeiro@brdsoft.com.br](mailto:financeiro@brdsoft.com.br), contendo as seguintes informações: Dados bancários (Agência, Conta Corrente e Banco), CPF ou CNPJ, Nome completo do titular da conta

## VIII. RESPONSABILIDADE

VIII.1 O CLIENTE assume a total responsabilidade pelas informações prestadas relativas ao serviço de PABX a ser hospedado assim como seus números, mensagens e outras utilizações.

VIII.2 O CLIENTE é responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe ao CLIENTE averiguar a procedência do programa/arquivo e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

## IX. DA PROTEÇÃO DO SERVIDOR COMPARTILHADO

IX.1 Uma vez que o servidor a ser utilizado para o PABX será compartilhado, para garantir o bom funcionamento do servidor impedindo que problemas advindos de outros "clientes" instalados no mesmo servidor prejudiquem o CLIENTE e os demais usuários, fica, ainda, autorizada a BRDSOFT a, além das demais medidas de prevenção constantes do presente contrato:

IX.1.1 Alterar a configuração do servidor quando necessário ao seu bom funcionamento e;

IX.1.2 Habilitar ou desabilitar comandos que comprometam o bom funcionamento do servidor.

## X. DA UTILIZAÇÃO DA SENHA DE ADMINISTRAÇÃO DO "PABX" A SER HOSPEDADO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

X.1 A senha que possibilita o acesso para o conteúdo e para a administração (programação e alterações) do "PABX" hospedado será enviada uma única vez para o responsável constante do preâmbulo do presente, através do endereço de email constante do mencionado preâmbulo, sendo de sua exclusiva responsabilidade a política de privacidade na utilização da senha.

§1º Apenas a pessoa cadastrada pelo CLIENTE terá acesso ao "PABX" por meio da senha.

§2º A responsabilidade por permitir o acesso à senha a outras pessoas que não aquela mencionada no item X.1, supra corre por conta única e exclusiva da CLIENTE uma vez que a BRDSOFT não possui qualquer ingerência sobre a utilização da senha inicialmente fornecida.

X.2 Em caso de pedido de substituição da senha, a CONTRATADA, apenas o atenderá mediante a confirmação pelo solicitante de acesso aos dados de cadastro.

X.3 Caso o CLIENTE não seja titular do serviço mencionado no preâmbulo do presente, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo para efeito da presente contratação.

## XI. CANCELAMENTO

XI.1 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de PABX por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados.

XI.2 O cancelamento ou cessação do serviço acarretará a perda de todos e quaisquer dados do CLIENTE armazenados nos servidores da CONTRATADA, sem possibilidade de recuperação.

## XII. ALTERAÇÕES

XII.1 A BRDSOFT poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior.

## XIII. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

XIII.1 As partes acordam que as informações constantes do "PABX" ora hospedado, das chamadas que por ele trafegarem não serão em hipótese alguma controlados e/ou fiscalizados pela CONTRATADA,

outrossim, esta última se compromete a manter sigilo e confidencialidade de quaisquer informações que porventura tenha conhecimento em decorrência da prestação do serviço ora contratado, não podendo a CONTRATADA, ressalvados os casos de ordem judicial, revelar as informações a terceiros.

XIII.2. A BRDSOFT não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CLIENTE, daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros, nem daquelas que já sejam de domínio público.

#### XIV. FORO DE ELEIÇÃO

XIV.1 As partes elegem o Foro da comarca de São Paulo-SP, para dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.