

## CONTRATANTE

Nome / Razão Social: \_\_\_\_\_

CPF / CNPJ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Telefone de Contato: \_\_\_\_\_

Nome de Contato para Cobrança: \_\_\_\_\_

E-mail de contato para Cobrança: \_\_\_\_\_

Login de acesso: \_\_\_\_\_

## CONTRATADA

Teravoz Telecom Telecomunicações LTDA - ME, com sede à Rua Argonautas 294, São Paulo, estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o número 21.028.759/0001-52.

E-mail de contato: [suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br)

Telefone para atendimento: (11) 3090-2928

## PRAZO DE CONTRATO

1 (um) mês a contar da data do início da prestação do serviço

## DESCRIÇÃO E PREÇO DOS SERVIÇOS

Licença por Ramal - R\$ 26,90 / mês

**Última edição deste documento**  
21/05/2017

## **CONTRATO DE CESSÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE**

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas, têm entre si justo e contratado o seguinte:

### **I. DO OBJETO DO CONTRATO**

1. Cessão temporária e não exclusiva de licença(s) de uso de ramais do software "PABX VIRTUAL" de titularidade da CONTRATADA.
2. O programa "PABX VIRTUAL" consiste de sistema de comunicação capaz de gerenciar a distribuição da comunicação por voz entre ramais de uma mesma conta, totalmente baseado em protocolos IP.
3. Os diversos clientes da Teravoz compartilham da mesma infraestrutura, porém com total isolamento, garantindo a segurança e qualidade de forma independente e isolada.
4. A utilização do PABX VIRTUAL depende do uso de Softphone (software de computador para telefonia por IP), que, embora seja um produto de terceiros, é disponibilizado pela Teravoz através de seu painel de controle. O Softphone depende dos recursos de memória, processamento, espaço em disco e áudio do computador do usuário; ou ainda de telefones IP ou ATAs (dispositivos que tem a função de telefone e se conectam diretamente redes IP) que devem ser adquiridos pelo CONTRATANTE de forma independente. (A Teravoz não vende nem fornece estes aparelhos).
5. A Teravoz oferece documentação explicando como configurar os principais Softphones gratuitos de mercado, bem como alguns modelos de telefones IP, porém cabe ao CONTRATANTE configurar seus softwares ou telefones IP, e garantir que estes tenham acesso à Internet.
6. A Teravoz não se responsabiliza pelo funcionamento e compatibilidade do Softphone no dispositivo do cliente, sendo responsabilidade do CONTRATANTE encontrar um software que melhor atenda suas necessidades. A Teravoz se compromete a utilizar protocolos abertos (SIP/RTP ou outros), de forma que qualquer dispositivo padrão de mercado seja compatível com sua plataforma.
7. A licença de ramais de PABX dá direito de acesso ao painel de controle web para gestão da configuração do PABX, consulta a relatórios e monitoração de uso do sistema.
8. O CONTRATANTE terá acesso ao PABX VIRTUAL através da internet, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas. A Teravoz não se responsabiliza pela disponibilidade, qualidade da rede ou acesso à Internet do CONTRATANTE.
9. O PABX Virtual consiste apenas e tão somente no software objeto do presente contrato, não incluindo qualquer serviço de telecomunicações, os quais deverão ser contratados de forma independente pelo CONTRATANTE junto a operadora de telecomunicações de sua preferência.

### **II. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO**

1. O presente contrato é celebrado pelo o prazo inicial previsto no preâmbulo do mesmo, iniciando-se na data do início da prestação dos serviços como previsto na cláusula IV.2 adiante.
2. Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados. O pagamento da mensalidade, pré-paga, implica no aceite do contrato disponível no site pelo próximo ciclo de pagamento.

### **III. PREÇO**

1. Como condição para o início da prestação dos serviços ora contratados o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor da primeira mensalidade (conforme 3.2.1) constante(s) do preâmbulo deste contrato.
2. Pela prestação dos serviços previstos para a licença, bem como por eventuais licenças adicionais o CONTRATANTE, pagará mensalmente, à CONTRATADA o valor constante do campo "DESCRIÇÃO E PREÇO DO SERVIÇO" do preâmbulo do presente.
  - i) O pagamento será feito mensalmente e de forma pré-paga e refere-se sempre à utilização dos programas nos trinta dias posteriores à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.
  - ii) Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.
3. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre a licença concedida ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço ora contratado com o que concorda o CONTRATANTE.
4. A adição de licenças adicionais previstas no preâmbulo do presente contrato, se fará nos termos abaixo.
  1. A ADIÇÃO DE LICENÇA(S) posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante registro do pedido via CENTRAL DE ATENDIMENTO, mediante solicitação no e-mail [suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br).
  2. A partir do registro do pedido de adição da (s) nova(s) licença(s) as mesmas estarão definitivamente incorporadas ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o CONTRATANTE vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição deverá ele conceder pré-aviso à CONTRATADA, na forma do item XI.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço dessas licenças durante o prazo do aviso-prévio.
  3. O pagamento pelas licenças adicionais obedecerá às regras constantes dos itens III.2.1, supra.
  4. Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE a contratação de licenças adicionais posteriormente à celebração inicial do presente contrato a qual, justamente pelo fato de terem sido adicionadas no curso do contrato, serão cobrados posteriormente, "pro rata" no mês em ocorreu o início de sua utilização. Dessa maneira, o valor das licenças utilizadas no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.
5. A EXCLUSÃO DE LICENÇA ADICIONAL posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante contato ao SUPORTE via e-mail "suporte@teravoz.com.br" da CONTRATADA, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.
6. O valor das licenças utilizadas em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CONTRATANTE integralmente às consequências do inadimplemento como previstas no item XI do presente contrato.

### **IV. DA FORMA DE PAGAMENTO**

1. A primeira mensalidade será paga como condição para a ativação das licenças e consequente início da vigência do presente contrato.
2. O serviço será disponibilizado para o cliente em até 2 dias úteis após a confirmação de pagamento da primeira mensalidade pela instituição bancária, que implica na aceitação do presente contrato.

3. As demais mensalidades serão pagas por meio de cartão de crédito ou boleto bancário que a CONTRATADA que enviará ao CONTRATANTE por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado. A CONTRATADA NÃO enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.
  - 3.1 A TERAVOZ se compromete a emitir a respectiva nota fiscal de prestação dos respectivos serviços, e deve enviar para o CLIENTE, para que seja regularizado o pagamento pré-pago realizado, nos termos da Cláusula III, Inciso 2.
  - 3.2. O atraso no envio da nota fiscal e/ou do boleto de pagamento implicará no atraso do seu pagamento na mesma proporção de dias, sem que isso implique em qualquer ônus ao CLIENTE.
4. No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à CONTRATADA, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.
5. Os único meios de pagamento autorizados para pagamento são boleto bancário e cartão de crédito.

## **V. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

1. São obrigações do CONTRATANTE
  1. Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no preâmbulo do presente contrato.
  2. Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de "e-mail", sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula XIV.3, do presente.
  3. Disponibilizar conexão com a internet capaz de suportar a quantidade de chamadas simultâneas pretendida, calculada à base de 80 Kbps de conexão com a internet (tanto como velocidade de upload como de download) para cada chamada simultânea.
  4. Utilizar computador, com configuração mínima exigível consistente de processador de 1GHz ou superior com 1GB RAM, 150MB de espaço disponível, placa de som e sistema operacional Windows, OS X e Linux.

## **VI. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

1. São obrigações da CONTRATADA
  1. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado. O suporte por telefone se dará em horário comercial (das 8h00 às 18h00), e o suporte por e-mail/chamado será 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os dados de acesso ao suporte são os constantes do "site" da CONTRATADA [www.teravoz.com.br](http://www.teravoz.com.br). Para emergências fora do horário comercial, basta enviar um e-mail descrevendo o problema que a CONTRATANTE entrará em contato para resolver.
  2. Informar ao CONTRATANTE, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenções que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do serviço prestado, salvo em caso de urgência.
  3. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento dos servidores onde está o serviço PABX VIRTUAL e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de duas horas cada.
  4. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com o funcionamento do PABX VIRTUAL, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por

motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a funcionamento do serviço.

5. A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do serviço e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, sempre que possível, entre as 00:00 e as 6:00 horas.
6. Manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% do tempo a cada mês, conforme descrito em XV.2.
7. Disponibilizar através do site [www.teravoz.com.br](http://www.teravoz.com.br) as instruções que possibilitem que o PABX VIRTUAL e as licenças sejam utilizados corretamente pela CONTRATANTE.

#### **VII. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

1. A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço será definida pelo CONTRATANTE no momento da contratação do serviço, sendo sua exclusiva responsabilidade a definição da política de privacidade em sua utilização.
2. Apenas o endereço eletrônico de "e-mail" identificado pelo CONTRATANTE receberá a senha de administração e suas eventuais alterações.
3. A posse da senha dará a quem a detiver total autonomia para gerenciar e serviço, contratar e cancelar serviços, bem como alterar a própria senha.
4. A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da CONTRATANTE uma vez que a CONTRATADA não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.
5. Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATADA apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a CONTRATADA enviará a nova senha para o endereço eletrônico de "e-mail" indicado na solicitação de substituição.

#### **VIII. CANCELAMENTO**

1. A solicitação de cancelamento de um (ou todos) os ramais deverá ser feita mediante contato com o e-mail da CONTRATANTE ([suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br)) e, por se tratar de serviço pré-pago, o serviço será mantido ativo até a data de vencimento subsequente.

#### **IX. DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DE AUTORIDADES**

1. Declara o CONTRATANTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão do serviço a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele CONTRATANTE

#### **X. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

1. A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

#### **XI. RESCISÃO E PENALIDADES**

1. As partes poderão, a qualquer tempo e independentemente de aviso prévio, solicitar a rescisão do contrato rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples recebimento da notificação.
2. Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, as mensalidades pré-pagas já efetuadas não serão restituídas nem mesmo parcialmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente provisionado.
3. Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.
4. Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso sem a inclusão de multa, juros e correção monetária, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a CONTRATADA autorizada a incluir os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.
5. Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 3 (três) úteis após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados.
6. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos "V" e "VI" do presente contrato.

## **XII. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES**

1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.
2. O endereço eletrônico de contato para as partes será: para o CONTRATANTE, aquele utilizado na ficha de contratação; para a CONTRATADA, o e-mail presente no preâmbulo deste contrato.
3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre registro pelo forma diversa, será o CONTRATANTE enviar sua solicitação para o serviço de atendimento da CONTRATADA através do e-mail [suporte@teravoz.com.br](mailto:suporte@teravoz.com.br).

## **XIII. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

1. Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.
2. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) de 99,00% do tempo, em cada mês civil.
3. Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente contrato a acessibilidade pelo CONTRATANTE aos programas licenciados e disponibilizados nos

servidores da CONTRATADA, motivo pelo qual não serão computados, para efeito de apuração do SLA.

- a) Falha nos serviços de telecomunicações dos quais o CONTRATANTE se valerá para utilizar os programas ora licenciados.
  - b) Falhas de configuração e utilização do PABX VIRTUAL, de responsabilidade do CONTRATANTE, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada.
  - c) Falha nos serviços de infraestrutura (tais como servidores, armazenamento de dados, rede) usados como base para o serviço da CONTRATANTE.
4. Também não serão computadas para efeito de apuração do SLA
- a) As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
  - b) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
  - c) Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
  - d) Falhas ocasionadas por incompatibilidade entre os programas ora licenciados e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE.
6. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA gerará para a CONTRATANTE o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à CONTRATADA nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:
1. 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;
  2. 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
  3. 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
  4. 40% se o serviço ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.
7. Se o serviço ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à CONTRATANTE pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio.
8. O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.
9. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

#### **XIV. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE**

1. Declara o CONTRATANTE estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do site e documentação da Teravoz.
2. DECLARA, mais, o CONTRATANTE, ter conhecimento e concordar com o fato de que o presente contrato se restringe ao que nele se contém, não estando sua validade sujeita à venda de qualquer outro produto ou serviço.

#### **XV. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.**

1. Para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do CONTRATANTE quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, uma vez que a contratação é eletrônica e inexistente via contratual assinada, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão estará disponível no site da Teravoz.
2. A CONTRATADA poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante publicação de novo contrato padrão que substituirá o anterior.
  - a) Em qualquer das hipóteses previstas no item XVI.2, acima, as alterações que beneficiem o CONTRATANTE entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo site [www.teravoz.com.br](http://www.teravoz.com.br).
3. Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços opcionais contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da CONTRATADA, e o CONTRATANTE deverá ser notificado com antecedência para que possa procurar alternativas no mercado caso tenha interesse.
4. Caso, nos termos da cláusula 16.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:
  - a) Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato por meio do qual o serviço foi ofertado, e;
  - b) Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.
5. Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação desse serviço o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

## **XVII. FORO**

1. As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

Assim, por estarem de acordo, firmam o presente instrumento em 02 vias de igual forma e teor perante duas testemunhas.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

TERAVOZ TELECOM TELECOMUNICAÇÕES - ME