

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE **PABX HOSTEADO**

Pelo presente instrumento particular, **RCOM EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS PARA TELECOMUNICAÇÕES LTDA EPP**, com sede a Rua José Henrique Lagden, n 85 – Jardim Armênia, cidade de Mogi das Cruzes, estado de São Paulo, CEP 08780-650, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.920.323/0001-91, doravante designado **RCOM**, neste ato representado por seu representante legal e, de outro lado, a **CONTRATANTE**, devidamente qualificada no Formulário de Solicitação de Serviço de Pabx Hosteado, doravante simplesmente denominada **CONTRATANTE** isoladamente denominada como “Parte” e, em conjunto, como “Partes”, têm entre si certo e ajustado o que segue:

CLÁUSULA 1 - OBJETO

1.1 O presente contrato (doravante, o “Contrato”) tem como objeto a prestação de serviço de sistema de comunicação que gerencia a distribuição de voz, baseado no protocolo de VOZ sobre IP (VOIP), através de protocolo SIP.

1.1.1 Para tanto, se faz necessário a utilização de licenças e/ou equipamentos que estão especificados no Formulário de Solicitação de Serviço de Pabx Hosteado (doravante, a “Solicitação”) e a descrição técnica do serviço está elencada no Anexo I – Descritivo Técnico (doravante, “Anexo I”), bem como, se houver, na correspondente proposta de prestação de serviço (doravante, “Proposta”).

1.2 A Solicitação, o Anexo I e, se houver a Proposta, integram o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas no presente Contrato, no Anexo I e na Proposta, prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos: o presente Contrato, o Anexo e a Proposta.

1.3 Eventuais alterações nas características dos serviços, após a assinatura do presente instrumento, poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE**, estando a mesma ciente de que tais alterações poderão implicar em alteração dos valores devidos à **RCOM** em decorrência da prestação dos Serviços, não alterando as

condições comerciais dos serviços já ativados.

CLÁUSULA 2 - DO PRAZO

2.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura da Solicitação e vigorará pelo prazo nela previsto.

2.1.1 Poderá o **CONTRATANTE** dar o aceite de forma eletrônica, onde declarará sua concordância com as cláusulas do presente instrumento e seus Anexos, devendo este comprovar a sua capacidade de representar a empresa através de documentação societária.

2.2 Este **CONTRATO** será prorrogado automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, salvo manifestação em contrário de qualquer uma das partes com 30 (trinta) dias de antecedência de seu vencimento.

CLÁUSULA 3 - DO PAGAMENTO

3.1 Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **CONTRATANTE** deverá pagar à **RCOM** os valores especificados na Solicitação ou na Proposta, os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente ("Documentos de Cobrança").

3.1.1 Todos os tributos incidentes sobre os serviços ora contratados já estão inclusos nos valores. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação dos Serviços os valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre os serviços objeto deste **CONTRATO**, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

3.2 O não pagamento, pela **CONTRATANTE**, dos valores devidos à **RCOM** nos termos das Cláusulas 3.1, na respectiva data de vencimento, acarretará a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, tudo incidente sobre o valor vencido e não pago, corrigido monetariamente na menor periodicidade permitida em lei de acordo com a variação percentual acumulada do índice IPCA, tomando-se como índice-base o divulgado no

mês anterior ao do vencimento da mensalidade e como índice-reajuste o divulgado no mês anterior ao da efetiva purgação da mora, ou no caso de sua extinção, por outro índice que vier a substituí-lo, e na inexistência deste, por outro índice a ser estabelecido pelas **PARTES**.

3.3. Sem prejuízo do disposto na cláusula 3.2 acima, o não pagamento dos valores devidos após 05 (cinco) dias da data de seu vencimento dará ensejo a elaboração de notificação pela **RCOM**, comunicando o fato e estabelecendo prazo para que a contratante realize os pagamentos pendentes no prazo estabelecido na notificação, e o não pagamento ensejará a rescisão do **CONTRATO**.

3.3.1 Após 15 (quinze) dias de atraso no pagamento dos serviços contratados, poderá a **RCOM** suspender parcialmente a prestação dos serviços contratados.

3.3.2 Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento dos serviços contratados, a **RCOM** reserva-se no direito de proceder ao cancelamento automático do **CONTRATO**. Nesse caso, a **CONTRATANTE** ficará obrigada a quitar os valores em atraso, bem como efetuar pagamento de multa por rescisão antecipada, de acordo com o previsto neste instrumento.

3.3.3 Em ocorrendo o cancelamento automático do Contrato, a **CONTRATANTE** declara estar ciente de que todos os dados constantes de seus servidores serão perdidos, não havendo forma de recuperação de tais dados, mesmo no caso de quitação de débito e eventual reativação do Contrato.

3.4 Os valores relativos a este **CONTRATO** serão reajustados anualmente, a contar da data da assinatura do presente instrumento, pela variação percentual acumulada do índice IPCA apurada nos 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste, ou no caso de sua extinção, por outro índice oficial que vier a substituí-lo, e na inexistência deste, por outro índice a ser estabelecido de comum acordo entre as **PARTES**, sempre na menor periodicidade permitida em lei.

CLÁUSULA 4 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** se obriga a:



- a) pagar à **RCOM**, na respectiva data de vencimento, o valor mensal, nos termos estabelecidos na Solicitação ou Proposta;
- b) informar à **RCOM**, assim que detectada, qualquer ocorrência que possa comprometer a prestação do serviço;
- c) prover e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento dos equipamentos e/ou infraestrutura utilizados pela **RCOM** na prestação dos serviços e que por ventura estejam instalados em suas dependências;
- d) permitir o livre acesso de funcionários da **RCOM** e/ou seus subcontratados, desde que devidamente identificados, no local dos equipamentos, para manutenção e/ou prestação de serviço;
- e) compromete-se a não efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção, inclusive reparos, manutenções e programações nos equipamentos de propriedade ou sob responsabilidade da **RCOM**, bem como a infraestruturas sob o gerenciamento da **RCOM**, sem a expressa autorização desta;

4.2 Deverá a **CONTRATANTE**, ainda, contratar de terceiros os **serviços de internet e de telefonia**, para o funcionamento regular dos serviços objetos deste contrato.

4.2.1 Para suportar o serviço, a **CONTRATANTE** deverá dispor de acesso à rede de internet com capacidade mínima de upload e download de 80Kbps para Softphone e 40Kbps para Atas e Gateways por chamada, multiplicado pelo número de chamadas de voz simultâneas.

4.2.2 Na utilização de computador, exigível a configuração mínima de um Pentium III - 1,3GHz – 128MB de RAM – 30MB de HD – placa de som full duplex de 16 bits – sistema operacional Windows XP ou superior. Em smartphone, exigível Android 2.2 ou superior, IOS ou Windows Mobile

4.3 Caso o link de internet da **CONTRATANTE** apresente oscilação ou fique inoperante, os serviços contratados **deixarão de funcionar**, ressalvado o disposto no item abaixo.

4.3.1 Caberá ao **CONTRATANTE** contratar redundância da rede para efetuar as ligações saíntes e entrantes utilizando o sistema de telefonia convencional. Neste caso, todas as ligações saíntes efetuadas passarão a ser realizadas através da

telefonia convencional, fixa (STFC) e/ou móvel (SMP), portanto sem a utilização da tecnologia VOIP, sendo que todos os gastos são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE**.

4.4 A **CONTRATANTE** reconhece que as funcionalidades do serviço ora contratado, dependem do bom funcionamento da rede de internet e dos diferentes dispositivos usados para acessar o serviço, não podendo esses, serem garantidos pela **RCOM**, ficando esta eximida de quaisquer responsabilidades e/ou dano que venham a ocorrer.

4.5 A **CONTRATANTE** será a única e exclusiva responsável pelo uso indevido e/ou ilegal dos equipamentos e/ou serviços disponibilizados pela **RCOM**.

CLÁUSULA 5 - OBRIGAÇÕES DA RCOM

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste **CONTRATO**, a **RCOM** se obriga a:

- a) prestar as informações solicitadas pela **CONTRATANTE** sobre os serviços a ela disponibilizados;
- b) manter, durante toda a execução do presente contrato, todas as condições de qualificação e habilitação técnicas exigidas para a contratação;
- c) responder, exclusivamente, pelo vínculo trabalhista e/ou previdenciário por parte dos seus funcionários e eventuais terceiros disponibilizados para a prestação dos serviços;
- d) responder pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados ou prepostos sob suas ordens, nas instalações da **CONTRATANTE**, ressarcindo-a pelos valores diretamente necessários à recuperação dos mesmos, desde que devidamente comprovados;
- e) Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado.

CLÁUSULA 6 – DA LOCAÇÃO E/OU VENDA DE EQUIPAMENTOS

6.1 Para que os serviços objetos desse **CONTRATO** sejam prestados é necessária existência de equipamentos de telefonia IP.

6.2 Caso a **CONTRATANTE** não disponha dos equipamentos necessários, conforme

indicados no item 6.1 acima, tais equipamentos poderão ser locados e/ou vendidos pela a **RCOM**, desde que haja opção registrada na Solicitação e/ou Proposta, nestas também, estarão expostos os respectivos valores e prazo de entrega.

6.2.1 Caso haja atraso no prazo previsto para a entrega dos bens adquiridos, por período superior a 60 (Sessenta) dias, fica facultado à **CONTRATANTE** a rescindir o presente contrato de pleno direito, sem qualquer ônus para as partes.

6.3 Os bens locados, descritos na Solicitação, somente poderão ser utilizados para os serviços objeto deste **CONTRATO** e a **CONTRATANTE** não poderá efetuar qualquer alteração sem prévia anuência da **RCOM**.

6.3.1 A **CONTRATANTE** obrigar-se, quando da extinção do presente **CONTRATO**, a restituir os bens locados no mesmo estado em que recebeu, salvo desgaste pelo uso, sob pena de ressarcimento pelo valor atualizado dos bens locados, independente de atualização de culpa.

6.3.2 A **CONTRATANTE** responsabilizar-se pela guarda e conservação dos equipamentos, mantendo-se como depositária destes, nos termos da legislação civil vigente, obrigando-se, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, mesmo sendo ocasionado por caso fortuito e força maior, a ressarcir a **RCOM** pelos valores de mercado dos mesmos vigentes, em caso de não existir mais o equipamento deverá ser ressarcido pelo similar.

6.3.3 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos que venham, direta ou indiretamente, a ser causados por seus empregados, representantes ou contratados, aos bens locados da **RCOM**, nos termos das condições da cláusula anterior.

6.3.4 A **CONTRATANTE** se obriga a dispender todos os esforços no sentido de impedir que quaisquer constrições judiciais ou extrajudiciais recaiam sobre os bens locados. Caso isso ocorra, a **CONTRATANTE** deverá cientificar, imediatamente, a **RCOM** sobre tal fato, bem como arcará com as respectivas despesas, inclusive honorários advocatícios, na defesa do direito de propriedade da **RCOM** sobre os bens locados.

CLÁUSULA 7 – DA INSTALAÇÃO

7.1 A contratação deste regulamento implica em análise de viabilidade técnica por parte da **RCOM** para prover os serviços contratados pelo **CONTRATANTE**, no local indicado.

7.1.1 Esta contratação encontra-se necessariamente vinculada à viabilidade de instalação dos equipamentos e serviços relacionados no **ANEXO I**.

7.1.1.1 Constatada a inviabilidade da instalação pela **RCOM**, este contrato será cancelado, sem ônus para ao **CONTRATANTE**, salvo quando este der causa.

7.2 A **RCOM** efetuará a instalação dos equipamentos e/ou das licenças diretamente ou por seu Revendedor Autorizado, respondendo igualmente e efetivamente pela qualidade dos serviços e responsabilizando-se por eventuais danos causados à **CONTRATANTE** e ou terceiros, desde que devidamente comprovado.

7.3 Os valores e endereço de instalação estarão descritos na Solicitação e/ou Proposta.

7.3 Finda a instalação e estando dos equipamentos e/ou licenças comprovadamente prontos para o uso a que se destinam, será assinado “termo de aceite”, a partir do qual passará a ser devido os valores ora contratados.

7.4 Decorridos 30 (trinta) dias após a entrega dos bens locados sem que tenham sido definitivamente instalados por motivos alheios à vontade da **RCOM**, considerar-se-á rescindido este contrato, aplicando-se em favor da **CONTRATANTE** a indenização na forma prevista no 9.4.

7.5 A **CONTRATANTE** não poderá mudar os bens locados do endereço de instalação sem prévia e expressa concordância da **RCOM** sob pena de infração contratual passível de rescisão de pleno direito.

CLÁUSULA 8 – DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

8.1 A **RCOM** garante assistência técnica dos bens locados com o objetivo de assegurar seu adequado funcionamento, com a devida reposição de peças quando



houver necessidade.

8.1.1 Como regra geral aplicável a todos os contratos firmados sob esta versão publicada no site da **RCOM**, a manutenção prestada ocorrerá de forma remota, mediante contato com o suporte técnico nos moldes do item 8.2, ficando estabelecido que, decorridos 90 (noventa) dias da instalação dos equipamentos, as eventuais visitas técnicas presenciais solicitadas pela CONTRATANTE serão cobradas à parte, conforme valores vigentes de hora técnica praticados pela **RCOM**, a serem faturadas no mês subsequente à sua realização.

8.1.2 Não fazem parte dos valores cobrados mensalmente: desinstalação/instalação por mudança de endereço ou local, rede de ramais (infra), reparo/troca de peças que sejam causados por mau uso ou uso indevido.

8.1.2.1 A rede de ramais (infra) e os reparos/trocas mencionados na cláusula acima serão cobrados da CONTRATANTE mediante envio de orçamento.

8.2 O serviço de assistência técnica estará disponível na modalidade 5x8 (das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados), através do telefone (11) 4723-9300. Fora desses horários, poderá ser acionado em caráter excepcional pelos canais: (11) 99666-9064 ou e-mail suporte@rcomtelecom.com.br, sem incidência do SLA descrito a seguir.

8.3 O serviço de manutenção corretiva obedecerá ao seguinte SLA, contado a partir da abertura do chamado técnico:

- a) até 04 horas – serviço completamente indisponível;
- b) até 16 horas – serviço operando parcialmente;
- c) até 24 horas – serviço operando com degradação de qualidade;
- d) até 36 horas – problemas que não impactam no funcionamento dos serviços.

8.3.1 O descumprimento do SLA acima ensejará à CONTRATANTE o direito a desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor da mensalidade do bem locado, a ser aplicado na fatura subsequente.



8.4 Caso a CONTRATANTE já possua equipamentos próprios ou venha a adquiri-los da **RCOM**, poderá contratar os serviços de manutenção conforme os moldes desta cláusula, mediante solicitação expressa e aceite formal via Proposta Comercial.

8.5 As manutenções e soluções de problemas serão realizadas de forma remota ou presencial, a critério exclusivo da equipe técnica da **RCOM**, conforme avaliação do chamado.

8.5.1 A assistência técnica remota será realizada por chamada avulsa, via telefone ou e-mail, incluindo suporte ao usuário para correta utilização dos serviços.

8.6 A **RCOM** poderá, periodicamente, acessar remotamente os sistemas da CONTRATANTE para realizar manutenções preventivas, testes, reconfigurações e diagnósticos, desde que previamente comunicados e agendados com a CONTRATANTE.

8.7. Mediante contratação expressa na Proposta Comercial, a CONTRATANTE poderá optar pela modalidade Full, que compreende o atendimento técnico remoto e presencial ilimitado, sem custo adicional, durante toda a vigência contratual. O atendimento seguirá os mesmos canais e SLAs definidos nesta cláusula.

CLÁUSULA 9 - DA RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1. A CONTRATANTE compromete-se a utilizar os Equipamentos exclusivamente para os fins contratados, zelando por sua integridade, conservação e segurança, sob pena de responder por eventuais danos causados por mau uso, negligência ou manipulação indevida.

9.2. A **RCOM** será responsável pela entrega dos Equipamentos em perfeitas condições de funcionamento, ficando desde já estipulado que são produtos novos e/ou remanufaturados, bem como pela prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção, na modalidade competitiva padrão estabelecida na Cláusula 8, salvo se outra modalidade for contratada expressamente via Proposta Comercial.

9.3. A **RCOM** não se responsabiliza por prejuízos decorrentes de:

a) Intervenções realizadas por terceiros não autorizados;



- b) Interrupções ou falhas de energia elétrica no local;
- c) Deficiências ou falhas na infraestrutura de rede de responsabilidade da CONTRATANTE;
- d) Uso incorreto dos Equipamentos por parte da equipe da CONTRATANTE.

9.4. A responsabilidade da **RCOM** por eventuais falhas na prestação dos serviços está limitada ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato, especialmente quanto ao SLA técnico e ao abatimento proporcional da mensalidade nos termos da Cláusula 8.3.1.

9.5. A **RCOM** responderá civilmente apenas nos casos em que for comprovado dolo ou culpa grave, sendo vedada qualquer responsabilização por lucros cessantes, danos indiretos, perda de chance ou prejuízos decorrentes da interrupção temporária dos serviços.

CLÁUSULA 10 - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1 A **RCOM** não será responsável por quaisquer falhas no sistema quando decorrentes de força maior ou caso fortuito, quedas no fornecimento de energia elétrica, falhas de internet, danos atmosféricos (como descargas atmosféricas, chuvas de granizo) ou uso inadequado dos serviços e/ou equipamentos pela CONTRATANTE, ou por qualquer causa fora de seu controle.

10.2 A CONTRATANTE garante e aceita, sem restrições, que a **RCOM** estará isenta de responsabilidade por atos, danos ou prejuízos causados a terceiros em decorrência de uso indevido dos serviços, conforme disposições contratuais e legais.

10.3 Nenhuma das PARTES responderá por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra PARTE decorrentes da execução deste CONTRATO.

10.4 Sem prejuízo do disposto acima, a responsabilidade das PARTES por descumprimento contratual será limitada às perdas diretas comprovadas, não podendo ultrapassar, em qualquer hipótese, o valor equivalente à última mensalidade vigente multiplicada pelo número de meses de vigência contratual.



CLÁUSULA 11 - DA RESCISÃO

11.1 O presente **CONTRATO** estará rescindido de pleno direito independente de comunicação em razão de pedido de falência ou recuperação judicial e/ou extrajudicial, como também insolvência financeira e/ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das **PARTES**, no momento da ocorrência de qualquer destes eventos.

11.2. No caso de atraso no pagamento de quaisquer valores devidos pela **CONTRATANTE** à **RCOM**, conforme estabelecido na cláusula 3.3.2, a **RCOM** poderá considerar o presente **CONTRATO** rescindido de pleno direito.

11.3 Em caso de rescisão total ou parcial por culpa da **CONTRATANTE** será devida pela **CONTRATANTE** a multa equivalente a 30% (trinta por cento) a ser aplicada sobre o valor total das parcelas vincendas do valor vigente a época da rescisão.

11.3.1 Considerando que, os preços dos serviços foram calculados de acordo com a quantidade contratada, a **RCOM**, diante da redução, poderá rever os preços e condições comerciais estipuladas.

11.4 Em caso de rescisão deste contrato, antes da entrega dos equipamentos, por culpa da **CONTRATANTE**, esta deverá ressarcir a **RCOM** pelas despesas comprovadamente realizadas para viabilização do contrato (como aquisição de equipamentos, licenças, agendamento de técnicos, entre outros), limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor total dos equipamentos contratados, a título de multa compensatória. A fixação do limite visa assegurar a proporcionalidade entre o valor da multa e os investimentos realizados, conforme os princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual.

11.4.1. A substituição de Equipamentos será realizada pela **RCOM** mediante avaliação técnica, no prazo previsto no SLA da Cláusula 8, desde que constatado defeito de fabricação ou falha decorrente de desgaste natural. Nos casos em que a avaria decorrer de acidentes, sinistros, agentes da natureza (inundações, desabamentos, descargas atmosféricas ou sobre tensão), mau uso, queda, intervenção indevida ou falha de infraestrutura da **CONTRATANTE**, será de responsabilidade exclusiva desta o

ressarcimento do valor atualizado do Equipamento, conforme cotação de mercado, ou, a critério da **RCOM**, o pagamento proporcional para reposição do bem

11.5 Em caso de rescisão total ou parcial de licenças, será devida pela CONTRATANTE, multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) a ser aplicada sobre o valor total das parcelas vincendas do valor vigente a época da rescisão.

11.6 Constitui ainda, rescisão imediata do presente contrato, independentemente de quaisquer formalidades judicial ou extrajudicial, aplicando-se o disposto nos itens 11.3 a 11.4:

- a) se houver empecilhos, por parte da **CONTRATANTE**, no procedimento de instalação dos equipamentos por mais de 60 (sessenta) dias a contar da data da entrega, por quaisquer meios ou motivos;
- b) o uso indevido dos equipamentos;
- c) a alteração do local dos equipamentos instalados sem prévia e expressa concordância da **RCOM**;
- d) adicionar, alterar, ampliar, mudar, reparar os equipamentos locados sem prévia e expressa concordância da **RCOM**.

CLÁUSULA 12 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

12.1 A **RCOM**, se compromete a seguir e aplicar o programa de compliance, bem como aplicar a lei geral de proteção de dados (LGPD: Lei nº 13.709/2018) e outras leis setoriais sobre o tema, no que tange à segurança e proteção de dados.

12.2 Esta política é direcionada e se aplica a todos os gestores, colaboradores, autônomos, e terceiros que estejam envolvidos no processo das atividades desenvolvidas pela **RCOM**.

12.3 A **RCOM** reforça o compromisso de respeito ao direito dos titulares de dados pessoais, quais sejam:

- a) Confirmação de dados onde o titular poderá ter acesso;
- b) Correção;
- c) Inativar ou suspender qualquer vínculo ligado a empresa;
- d) Descarte dos dados conforme regulamentação.

12.4 A **RCOM** segue o que a LGPD estabelece sobre a responsabilidade no caso de danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos derivados de violações a legislação de proteção de dados pessoais.

12.5 Esta responsabilidade é solidária, onde todos os agentes da cadeia envolvendo o tratamento de dados pessoais podem ser responsabilizados pelos danos causados.

12.6 A RCOM segue de forma clara o compromisso de aplicação da política de segurança da informação, empregando medidas técnicas adequadas ao uso de dados pessoais, bem como protegendo esses dados contra acessos não autorizados, perda e outros possíveis danos aos dados.

CLÁUSULA 13 - CONDIÇÕES GERAIS

13.1 Os prazos e obrigações previstos neste **CONTRATO** vencerão sempre de pleno direito, independentemente de qualquer espécie de interpelação ou notificação.

13.2 Todos os comunicados, avisos e/ou notificações relacionados a este **CONTRATO** deverão ser efetuados por escrito e entregues por meio de carta com protocolo ou registrada, em mãos, por telegrama ou fac-símile nos endereços indicados no preâmbulo deste **CONTRATO**.

13.3 O presente **CONTRATO** obriga as **PARTES**, seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, e não poderá ser transferido a terceiros, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência das **PARTES**.

13.3.1 A restrição prevista acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da **RCOM** ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras.

13.4 Qualquer tolerância das **PARTES** em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições avençadas será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação.

13.5 Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das



demaís, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao aqui disposto.

13.6 O presente **CONTRATO** substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as **PARTES** com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

13.7. O não cumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, por uma das partes, facultará à parte inocente a rescisão do contrato, após 30 (trinta) dias da notificação do fato, mediante carta registrada ou protocolada enviada à parte faltosa.

13.8 A **RCOM** se obriga a instalar equipamentos adquiridos em consonância com a legislação vigente, bem como homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

13.9 A **CONTRATANTE** se responsabiliza a restituir a **RCOM**, nos casos de perdas e danos oriundos de incêndio, extravio, furto e roubo nos equipamentos locados.

13.10 O presente **CONTRATO**, após a assinatura do termo de Adesão sua e devolução, será objeto de análise de crédito e só passará a vigorar após tal aprovação. Caso não haja aprovação, a **CONTRATANTE** será informada e o presente instrumento estará rescindido, sem nenhum ônus para as **PARTES**.

CLÁUSULA 14 – CONFIDENCIALIDADE

14.1 Toda informação, que venha a ser, a partir desta data, fornecida por uma **PARTE**, a Reveladora à outra **PARTE**, a Receptora, será tratada como sigilosa. O termo “informação” abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

14.2 Pelo prazo de 5 (cinco) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

14.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora



devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou término deste **CONTRATO**. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expresse consentimento escrito da Reveladora.

CLÁUSULA 15 - DO FORO

15.1 As **PARTES** elegem, como único e competente para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias oriundas do presente **CONTRATO**, o Foro da Comarca da cidade de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo, em detrimento de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

ANEXO I – DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO PABX HOSTEADO

1. DESCRIÇÃO

Voz sobre IP, também conhecida como VoIP (Voice Over Internet Protocol), telefonia IP ou telefonia Internet, é um conjunto de tecnologias, largamente utilizadas em redes IP, Internet ou Intranet, com o objetivo de realizar comunicação de voz.

Os sistemas VoIP empregam protocolos de controle, geralmente chamados protocolos VoIP, para o provimento do transporte dos sinais de voz em uma rede IP.

Os principais benefícios da utilização do VoIP são: a redução do custo operacional devido ao uso de uma única rede para transportar dados e voz, e a flexibilidade, pois facilita tarefas e provê serviços não suportados pelo sistema de telefonia convencional. Para o uso do VoIP é necessária a existência de uma rede de telecomunicações, móvel ou fixa, e rede de internet, que dê suporte a esse conjunto de tecnologias, conforme demonstra a figura abaixo.





2. FUNCIONAMENTO

O procedimento consiste em digitalizar a voz em pacotes de dados para que trafegue pela rede IP e converter em voz novamente em seu destino.

O utilizador retira do gancho, o Ramal do PABX HOSTEADO e nesse momento é emitido um sinal para a aplicação sinalizadora do roteador de "telefone fora do gancho". A parte de aplicação emite um sinal de discagem. O utilizador digita o número de destino, cujos dígitos são acumulados e armazenados pela aplicação da sessão. Os gateways comparam os dígitos acumulados com os números programados; quando há uma coincidência ele mapeia o endereço discado com o IP do gateway de destino. A aplicação de sessão roda o protocolo de sessão sobre o IP, para estabelecer um canal de transmissão e recepção para cada direção através da rede IP. Se a ligação estiver sendo realizada por um PABX, o gateway troca a sinalização analógica digital com o PABX, informando o estado da ligação. Se o número de destino atender a ligação, é estabelecido um fluxo RTP sobre UDP entre o gateway de origem e destino, tornando a conversação possível. Quando qualquer das extremidades da chamada desligar, a sessão é encerrada.

3. PROTOCOLO

O protocolo utilizado para a prestação do serviço do presente instrumento é o SIP.

4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA O FUNCIONAMENTO

O **CONTRATANTE** deverá contratar de terceiros os **serviços de internet e de telefonia**. Sendo à rede de internet com redundância e capacidade mínima de upload e download de **80Kbps** para Softphone e **40Kbps** para ATAs e Gateways por chamada, multiplicado pelo número de chamadas de voz simultâneas.

Na utilização de computador, exigível a configuração mínima de um PentiumIII - 1,3GHz – 128MB de RAM – 30MB de HD – placa de som full duplex de 16 bits – sistema operacional Windows XP ou superior. Em smartphone, exigível Android 2.2 ou superior, IOS ou Windows Mobile.

A utilização independe do uso de aparelhos telefônicos convencionais, podendo operar com recursos de áudio de um desktop, notebook, tablet ou smartphone, utilizando de um software podendo ser gratuito ou pago de acordo com a indicação da **RCOM**, no qual chamamos de SOFTPHONE. Dependendo da necessidade podemos

utilizar de GATEWAY de VOZ, que transforma o sinal VOIP em telefonia analógica convencional, mantendo toda infraestrutura analógica atual do cliente e todas as funcionalidades do PABX HOSTEADO.

Em havendo **queda ou falhas dos serviços** acima descritos, prestados por terceiros, o sistema VoIP não funcionará, eximindo-se qualquer responsabilidade da **RCOM**.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

Poderão as ligações saintes, principalmente as que utilizarem a tecnologia VoIP, no Servidor IP, serem identificadas como número restrito, número bloqueado ou números aleatórios, não se responsabilizando a **RCOM** pela correta identificação numérica do código de acesso.

A cobrança das ligações efetuadas será tarifada e cobrada diretamente pela Operadora contratada pelo **CONTRATANTE**.

A utilização da tecnologia VoIP, não garantem o correto funcionamento do uso do aparelho de Fax símile, máquinas de cartão de crédito, alarmes, dentre outros, para o correto funcionamento dos equipamentos, utilizar serviço de telefonia convencional.

Cabe a **RCOM** manter o **Ramal Hosteado** disponível para utilização por pelo menos **99% (noventa e nove por cento)** do tempo a cada mês, excluindo-se desse SLA a queda ou falhas oriundas da rede contratada pelo **CONTRATANTE**.