

Termos, Políticas e Direito de uso de software

De um lado, doravante denominada contratada ou simplesmente EMPRESA DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE, XW DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARE LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 38080606/0001-57, como sede na Rua Tiradentes, nº 255 – andar 2, bairro centro, na cidade de Venâncio Aires/RS, CEP 95800-000, neste ato representada por seu representante legal infra-assinado.

E do outro lado, as pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante uma das formas alternativas de adesão descritas no presente contrato, doravante denominadas simplesmente CONTRATANTE, CLIENTE ou outra forma alternativa de adesão ao presente instrumento.

CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE

Por este instrumento e na melhor forma de direito as Partes acima qualificadas, têm entre si justo e contratado, firmar o presente Contrato de Licença de Uso de Software (“Contrato”), que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é o licenciamento temporário e não exclusivo de licença(s) de uso de ramais do software denominado “TELEFONIA VIRTUAL” de titularidade da XW DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARE LTDA.

1.1.1. A TELEFONIA VIRTUAL consiste em um sistema capaz de gerenciar a distribuição da comunicação por voz entre ramais de uma mesma conta, totalmente baseado em protocolos IP.

1.1.2. Os clientes compartilharão da mesma infraestrutura do TELEFONIA VIRTUAL, porém com total isolamento entre os mesmos, garantindo a segurança e impedindo que dados sejam acessados indevidamente por terceiros.

1.2. Para a correta utilização do TELEFONIA VIRTUAL é necessário também o uso de um software para telefonia por IP denominado “Softphone”. Há vários softwares compatíveis com o protocolo SIP podem ser adotados livremente pelo Cliente.

1.2.1. O Softphone é um software que depende dos recursos de memória, processamento, espaço em disco e áudio do computador em que vier a ser instalado. O Cliente poderá ainda optar pelo uso de telefones IP ou ATAs (dispositivos que tem a função de telefone e se conectam diretamente redes IP) que devem ser adquiridos ou locados pelo Cliente.

1.3. A licença de ramais de TELEFONIA VIRTUAL dá ao Cliente o direito de acesso ao painel de controle web para gestão da configuração do TELEFONIA VIRTUAL, consulta a relatórios e monitoramento de uso do sistema.

1.3.1. O Cliente terá acesso ao TELEFONIA VIRTUAL através da Internet, sendo-lhe disponibilizadas as licenças nas quantidades adquiridas. Não nos responsabilizamos pela disponibilidade, qualidade da rede ou acesso à Internet contratada pelo Cliente de forma independente.

1.3.2. O TELEFONIA VIRTUAL consiste apenas e tão somente na licença do software objeto do presente Contrato, não incluindo qualquer serviço de telecomunicações, os quais deverão ser contratados de forma independente pelo Cliente junto a operadora de telecomunicações.

1.4. As licenças adquiridas pelo Cliente serão ativadas no prazo de até 02 (dois) dias úteis após a contratação dos serviços.

CLÁUSULA SEGUNDA - PRAZO DE VIGÊNCIA

2.1. O presente Contrato é celebrado pelo prazo inicial previsto em seu termo de contratação, podendo ser prorrogado por prazo indeterminado com a simples efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Pelos serviços aqui descritos, o Cliente pagará o valor mensal descrito no termo de contratação, parte integrante deste contrato.

3.2. Caso o Cliente venha a atrasar o pagamento, poderá ter suas licenças suspensas após 10 dias de inadimplência. Caso venha a quitar o débito, a reativação das licenças será em até dois dias úteis.

3.3. O Preço será anualmente reajustado na data base prevista como o primeiro dia do mês de julho de cada ano, ou em periodicidade menor que vier a ser permitida por lei, de acordo com a variação do IGPM/FGV.

3.4. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre as licenças concedidas ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao Preço ora contratado, após prévia comunicação ao Cliente através dos canais de atendimento ou painel de controle do serviço.

3.5. Caso o Cliente não receba o boleto bancário para pagamento em até 03 (três) dias antes do vencimento, deverá entrar em contato com a XW DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARE LTDA pelos canais de atendimento, e-mail contato@fbnet.com.br ou fone whatsapp (51) 21830000.

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

4.1. São obrigações do Cliente, independentemente das demais previstas no presente Contrato:

- (i) pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no presente Contrato;
- (ii) informar à XW DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARE LTDA sobre qualquer alteração dos dados cadastrais descritos no preâmbulo do Contrato, sob pena não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e/ou notificações enviados para os endereços inicialmente informados;
- (iii) 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; e,
- (iv) utilizar computador ou dispositivo com configuração mínima exigível consistente de processador de 1GHz ou superior com 1GB RAM, 150MB de espaço disponível, placa de som.

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA TERA VOZ

5.1. São obrigações da XW DESENVOLVIMENTO E LICENCIAMENTO DE SOFTWARE LTDA, independentemente das demais previstas no presente Contrato:

- (i) prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado.
- (ii) informar ao Cliente, 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;
 - (ii.1) caso de urgência são entendidos como aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento dos servidores onde está o serviço TELEFONIA VIRTUAL e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas onde as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso e não deverão superar a duração de 02 (duas) horas cada;
 - (ii.2) As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com o funcionamento do TELEFONIA VIRTUAL, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a funcionamento do serviço;
 - (ii.3) 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 7:00 horas;
- (iii) manter o sistema disponível para utilização por pelo menos 99% (noventa e nove por cento) do tempo a cada mês, conforme indicação de SLA (Service Level Agreement) aqui descrito;

CLÁUSULA SEXTA - UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

6.1. A senha que possibilita o acesso ao painel de controle para gerenciamento e administração do serviço será definida pelo Cliente no momento da contratação do serviço, sendo de sua exclusiva responsabilidade a definição da política de privacidade em sua utilização.

6.1.1. Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” indicado pelo Cliente no momento do cadastro receberá a senha de administração e suas eventuais alterações.

6.1.2. A posse da senha dará a quem a detiver total autonomia para gerenciar o serviço, bem como alterar a própria senha, sendo de responsabilidade exclusiva do Cliente a guarda e não divulgação da senha a terceiros.

6.2. Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATANTE somente procederá tal alteração após o devido recebimento de toda documentação que comprove a legitimidade do solicitante como representante do Cliente para realização de tal solicitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – CONFIDENCIALIDADE

7.1. As Partes obrigam-se a tratar todas as informações fornecidas e que tenham acesso em função do presente Contrato, inclusive e não restrito apenas em relação ao objeto dele, em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o seu acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro (“Informações Confidenciais”).

7.2. A obrigação de confidencialidade não se aplica sobre as informações (i) que comprovadamente já sejam do conhecimento da outra Parte à época em que lhe foram comunicadas; (ii) que antes de serem reveladas pela Parte Reveladora já tenham se tornado de domínio público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados pela Parte Receptora; (iii) que tenham tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Reveladora; e, (iv) que tenham sido desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta das Informações Confidenciais.

CLÁUSULA OITAVA – BACKUP E GRAVAÇÕES

8.1. A CONTRATANTE deverá fazer seus próprios backups a fim de garantir todos os dados, em hipótese alguma a CONTRATADA se responsabilizará por dados ou perdas que a CONTRATANTE sofra ou venha a sofrer por perda de informações.

8.2. As ligações gravadas ficarão disponíveis para o contratante pelo tempo estipulado no termo de adesão, se não houver este tempo definido no termo de adesão, será pelo tempo padrão de 6 meses.

CLÁUSULA NONA – RESCISÃO

9.1. O presente Contrato poderá ser denunciado pelo Cliente, a qualquer tempo, mediante notificação à CONTRATADA e, mediante o pagamento de todos os débitos relativos ao uso dos serviços até o momento do término do Contrato.

9.2. O Contrato também poderá ser rescindido pela CONTRATANTE, mediante simples notificação, nas seguintes hipóteses:

- (i) inadimplemento do Cliente no pagamento do Serviço por prazo superior a 30(trinta)dias;
- (ii) modificação indevida e deliberada pelo Cliente das características técnicas dos equipamentos e rede utilizados na prestação do Serviço, prejudicando a referida prestação, bem como a recusa do Cliente em atender a solicitação da CONTRATADA para sanar e/ou corrigir defeito nos mesmos ou em seus respectivos acessórios;
- (iii) utilização indevida e/ou fraudulenta do Serviço e/ou dos equipamentos eventualmente utilizados para a prestação do Serviço;
- (iv) utilização abusiva do Serviço para fins de validar bases de números sem que haja completamento das chamadas;
- (v) não haja a renovação do Termo de Autorização celebrado entre a CONTRATADA e a Anatel.
- (vi) haja a insolvência civil, liquidação, falência e/ou deferimento de pedido de recuperação judicial do Cliente.
- (vii) por motivo de descontinuação de produto ou serviço, desde que com aviso prévio de 90 dias.

9.3. Na hipótese de término do Contrato, por qualquer uma das Partes, o Cliente declara ter ciência que as cobranças referente ao último mês de utilização das licenças será realizado de forma integral, de acordo com disposto no item 4.2 acima, ficando as licenças disponíveis para utilização até o final do referido mês.

CLÁUSULA DÉCIMA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA

10.1. 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 pela CONTRATADA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade desta, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

10.2. A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações técnicas de responsabilidade do Cliente, se propõe a manter um SLA de 99% (noventa e nove por cento) do tempo a cada mês.

10.2.1. Entende-se por garantia de desempenho para efeitos do presente Contrato a acessibilidade pelo Cliente ao PABX VIRTUAL e as funcionalidades nele contratadas.

10.3. Não serão computadas para efeito de apuração do SLA:

- (i) falhas nos serviços de telecomunicações dos quais o Cliente se valerá para utilizar o TELEFONIA VIRTUAL;
- (ii) falhas de configuração e utilização do TELEFONIA VIRTUAL, de responsabilidade do Cliente, ou sobrecarga do servidor causada por configuração ou utilização inapropriada;
- (iii) falha nos serviços de infraestrutura (tais como servidores, armazenamento de dados, rede) usados como base para o serviço contratado;
- (iv) as interrupções necessárias para ajustes técnicos e/ou manutenção, que serão informadas com antecedência ao Cliente e se realizarão, preferencialmente, fora do período comercial;
- (v) 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);
- (vi) suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente Contrato;
- (vii) falhas ocasionadas por incompatibilidade entre o TELEFONIA VIRTUAL e eventuais outros programas ou equipamentos utilizados pelo Cliente; e;
- (viii) problemas causados por caos fortuito ou força maior.

10.4. O não atingimento do acordo de nível aqui descrito gerará para o Cliente o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas 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:

- (i) 10% se o serviço ficar fora do ar de 1,1% a 2,0% do tempo;
- (ii) 20% se o serviço ficar fora do ar de 2,1% a 3,0% do tempo;
- (iii) 30% se o serviço ficar fora do ar de 3,1% a 4,0% do tempo e;
- (iv) 40% se o serviço ficar fora do ar de 4,1% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

11.5. Caso o serviço contratado fique inacessível por mais de 5% do tempo em algum mês fica facultado ao Cliente pleitear a imediata rescisão do presente Contrato, sem que haja qualquer penalização ao Cliente por tal ação, sendo sempre concedido o direito à CONTRATADA de análise técnica quanto o referido descumprimento.

11.6. O Cliente declara ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a suspensão dos serviços a mesma será cumprida independentemente de prévia comunicação, sendo que tal suspensão não será contabilizada para fins de avaliação de SLA nem tampouco será considerada um descumprimento contratual da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O Cliente desde já autoriza a CONTRATADA a utilizar seu nome social e logotipo, unicamente para fins de publicidade e divulgação dos serviços prestados pela CONTRATADA, podendo realizar tal publicidade e divulgação através do site da CONTRATADA e/ou através de outros materiais de divulgação, devendo a CONTRATADA se abster de alterar qualquer elemento gráfico da marca/logo do Cliente empregado na sua publicidade e divulgação.

11.2. A declaração de invalidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula deste Contrato não o invalidará como um todo, permanecendo vigentes as demais obrigações e direitos nele contidas.

11.3. Qualquer omissão ou tolerância por parte da CONTRATADA, em exigir o estrito cumprimento pelo Cliente de quaisquer das cláusulas, termos ou condições estipuladas neste Contrato, ou em exercer direitos dele decorrentes, não constituirá renúncia de tais direitos, e não poderá ser interpretada como novação, expressa ou tácita, mas como mera liberalidade, podendo tais direitos serem exercidos posteriormente pela CONTRATADA.

11.4. Este Contrato não poderá ser cedido em hipótese alguma, no todo ou em parte, pelo Cliente, sem a prévia autorização por escrito da CONTRATADA, sob pena de nulidade da cessão e da rescisão unilateral e de pleno direito deste Contrato por parte da CONTRATADA.

11.5. O presente Contrato obriga as Partes por si e por seus sucessores ao seu fiel cumprimento, qualquer que seja o título e forma de sucessão.

11.6. A CONTRATADA se resguarda no direito de alterar as cláusulas do presente Contrato, sempre visando sua modernização e a melhor prestação dos serviços. A nova versão sempre será publicada no site www.fbnet.com.br/contratos e enviada ao Cliente através do e-mail cadastrado, sendo certo que, caso o Cliente permaneça utilizando o TELEFONIA VIRTUAL após o recebimento de tal e-mail, estará concordando integralmente com a nova versão do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – FORO

12.1. As Partes elegem o Foro da Comarca de Venâncio Aires do Rio Grande do Sul, como o único competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente