

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SVA

Pelo presente instrumento, o cliente fica ciente estar contratando um serviço de valor agregado e fornecido em qualquer parte do mundo através da internet, com sua regulamentação ditada pelas regras que regem este modelo de fornecimento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1o O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços SVA, em âmbito mundial, integrando sistemas de gestão e controle de comunicações inteligentes - serviços adicionais de servidores de comunicação corporativos ou servidores em nuvem de acordo com os pacotes adquiridos pelo site. Este serviço de transmissão de voz sobre protocolo de Internet permite ao contratante através do provimento da CONTRATADA, estabelecer comunicação com:

* Usuários de Internet ou Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), ou de telefonia fixa ou móvel, assinantes do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), mediante a utilização de celulares com acesso a internet, tablet ou computadores, ou eventualmente também nossas centrais de acesso. (ver site www.cloudwizards.com.br)

2o O serviço permite originar ou receber chamadas para/de assinantes de telefonia fixa ou móvel durante 30 dias, assim como, dependendo do pacote adquirido, utilizar sistema de PABX em Nuvem, Call Center, URA, filas e outros recursos disponíveis em centrais de telecomunicações avançadas. Não é permitido de forma alguma revender ou distribuir o serviço a terceiros, sob pena de suspensão imediata deste. O dimensionamento adequado de cada pacote este descrito no site no é feita através de medição no momento da adesão, ou auto enquadramento pelo usuário (www.cloudwizards.com.br).

3o A qualquer momento e sem aviso prévio a CloudWizards poderá reenquadrar o usuário em um novo pacote, inclusive com medição, caso detecte-se desequilíbrio na utilização dos serviços ou desvio de uso.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ADESÃO AO SERVIÇO

1o O serviço solicitado e reconhecido pela CONTRATANTE representa a adesão da mesma a todos os termos e condições do presente contrato.

2o O serviço pré-pago será considerado ativado e posto à disposição da CONTRATANTE após a efetivação do seu pagamento pelos meios expostos no site oficial da CONTRATADA, sem a necessidade de qualquer aviso.

3o O cliente, antes de contratar, pode utilizar de forma gratuita o serviço de telefonia por até 10 minutos de ligações telefônicas.

4o O serviço será liberado em sua totalidade para uso após o pagamento pela CONTRATANTE da primeira mensalidade, e a cada 30 dias plano de serviços mensais - para efetuar ligações para o Brasil, sejam para telefones fixos e móveis (caso o cliente tenha optado em seu pacote por incluir a intermediação de conexão com o SCM)

5o A CONTRATANTE deverá permanecer com o serviço por 30 dias.

6o A CONTRATANTE somente poderá adquirir o serviço por meio do site da Cloud Wizards, através do preenchimento completo de seus dados e forma de pagamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO ACESSO

Será de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE, acesso a internet e a instalação da infra em seu site necessária à utilização dos serviços contratados.

CLÁUSULA QUARTA – CONDIÇÕES GERAIS

1o A CONTRATADA poderá a qualquer tempo disponibilizar em seu site, produtos/equipamentos de informática e telefonia para uso no sistema VoIP/SCM da CONTRATANTE. Todos estes itens sempre terão manual de instruções e garantia de fábrica. Podendo assim a CONTRATANTE ampliar a sua forma de uso, que hoje é somente através de aparelhos com conexão a internet.

2o Os produtos/equipamentos serão entregues no prazo estipulado para cada item no site.

3o A instalação dos equipamentos será de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE.

4o A garantia do equipamento é fornecida única e exclusivamente pela fabricante do equipamento. Desta forma, a CONTRATADA é isenta da cobertura de tais garantias.

5o A CONTRATADA não se responsabiliza por possíveis falhas nos equipamentos em função de imprevisto decorrente das relações jurídicas da CONTRATANTE com terceiros para o fornecimento de energia elétrica, telefônica, de comunicação ou de acesso a links de Internet não oficiais relacionados a soluções ora contratados, e/ou má utilização dos equipamentos, bem como orientações e ações de terceiros não autorizados em reparos ou substituições.

6o À CONTRATADA caberá a reposição do equipamento somente na hipótese de dano causado durante o transporte ao local de recebimento escolhido pela CONTRATANTE, e adquirido no site da CONTRATADA.

7o Nos serviços “PLUS” as conexões com a RTPC obedecem a critérios padrão de razoabilidade no uso empresarial comum, com um grau de conectividade calculados em 82,08%, 86,33% e 90,57% para erlangs nominais de 2,76 , 8,33 e 27,76 respectivamente para as soluções “Light”, “Medium” e “Large”, podendo ser incrementados no entanto através da adesão extra a pacotes 100Limit ou recurso próprio com sinalização SIP e visibilidade internet, sendo no entanto expressamente vetado o uso em serviços que envolvam cobrança, telemarketing, ou atividades similares ou equiparáveis a call centers.

8o Os serviços inclusos em cada pacote estão devidamente descritos no site, inclusive nos casos de Servidores de comunicação em nuvem.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1o Ao manifestar seu interesse em aderir ao presente contrato, a CONTRATANTE fará através do site www.cloudwizards.com.br

2o Por ser o serviço de forma pré-paga, não existe nenhum compromisso de fidelidade por parte da CONTRATANTE.

3o O Plano de Serviço tem periodicidade mensal. A fatura é disponível no BackOffice/escritório virtual da CONTRATANTE (loja de acesso web) e enviada também automaticamente ao email registrado (em caso de boleto) ou debitada automaticamente no cartão de crédito.

* O serviço será suspenso entre o 31o e o 34o dias, a contar do último pagamento, caso o novo pagamento não seja efetivado pela CONTRATANTE.

4o A CONTRATADA poderá a qualquer tempo deixar de comercializar ou descontinuar, a seu critério, o modelo de Plano de Serviço escolhido pela CONTRATANTE, nos termos determinados pela regulamentação aplicável.

5o A CONTRATADA fornece, no caso dos servidores de comunicações, sistemas pré configurados com capacidade para uma campanha receptiva, uma ativa e um grupo de ramais, não existindo entretanto limite para os ramais adicionais, filas ou campanhas

6o Os valores estabelecidos pela CONTRATADA para os Planos de Serviço poderão ser alterados por esta, a seu critério e necessidade.

7o A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder à CONTRATANTE condições especiais, incluindo descontos e/ou bonificações em créditos, cujas regras para fruição serão divulgadas à CONTRATANTE no site oficial ou por mala direta em endereços de correio eletrônico cadastrados pelos usuários do serviço. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, deixar de oferecer plano ou preço especial, bem como alterar ou revogar quaisquer promoções em curso ou suas condições.

CLÁUSULA SEXTA – DA QUALIDADE DO SERVIÇO E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

1o O serviço poderá ser afetado ou temporariamente interrompido por razões técnicas problemas relacionados com as redes de Internet e de telecomunicações, garantindo entretanto a CONTRATADA um SLA de 99,98% no seu lado (datacenter/equipamentos e conectividade).

2o A CONTRATADA garante a funcionalidade e qualidade de seus serviços desde que todos os componentes da CONTRATANTE estejam em perfeito funcionamento.

3o O serviço poderá ser interrompido por razões técnicas associadas à infra da CONTRATANTE

4o Por ser SVA, o serviço não é regido pelas normas STFC ou SCM

5o A CONTRATADA não se responsabiliza por atos de terceiros, ou ainda por qualquer dos eventos abaixo listados:

* Operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos, redes ou sistemas, que não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE;

* Ações de terceiros na área da CONTRATANTE que impeçam funcionamento do serviço;

* Manutenções técnicas e/ou operacionais nas redes das operadoras de telefonia destino

* Operação inadequada, falha ou mal funcionamento de equipamento na CONTRATANTE;

* Utilização, por parte da CONTRATANTE, de equipamento tecnicamente não compatível com o serviço.

* Erro de operação pelo CONTRATANTE ou por funcionário deste

6o A CONTRATANTE é responsável perante a CONTRATADA pelo uso do serviço, observando todas as leis, decretos e regulamentos nacionais, estaduais, distritais e municipais aplicáveis e em vigor, e por qualquer perda ou dano a que der causa, pela infringência das condições estabelecidas no presente contrato ou de disposição legal ou regulamentar, sem prejuízo de qualquer outra sanção aplicável

7o A CONTRATADA não será responsável, em nenhuma hipótese, por perdas ou danos de qualquer natureza, causados direta ou indiretamente, pela interrupção ou suspensão do serviço, com ou sem causa, incluindo, sem limitação, por falha ou defeito de equipamentos, renunciando a CONTRATANTE, integralmente, o direito de cobrar quaisquer ônus diretos ou indiretos oriundos de eventuais perdas e danos de qualquer natureza, causados, direta ou indiretamente, pelas interrupções ou suspensões, parciais ou totais.

8o A CONTRATADA poderá proceder ao desligamento das conexões e/ou suspensão do servidor em situações que possam causar danos à Rede Pública, suspender a prestação do serviço ou efetuar reenquadramento de pacote cuja utilização caracterize descumprimento das ordens contratuais estabelecidas entre as partes, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados.

*Principalmente revenda ou distribuição não autorizada dos canais “unlimit” oferecidos, ou sua utilização exclusiva por “robôs” (torpedos de voz, mensagem automatizada sem operador humano, “short duration calls” com ocorrência superior a 5% ou processos de utilização que caracterizem “spam telefônico” ou utilização em call center, telemarketing ou serviço assemelhado).

9o Caso se proceda o desligamento das conexões da CONTRATANTE em virtude do descumprimento das condições estabelecidas neste contrato, não terá a mesma direito a qualquer ressarcimento de qualquer valor já pago.

10o É de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE quaisquer despesas de energia elétrica, telefônica, de comunicação, ou de acesso a links de Internet relacionados aos serviços ora contratados, inclusive desde o momento de sua contratação.

11o A CONTRATADA não será, em nenhuma hipótese, responsável pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, ou pela guarda de senhas de acesso criadas pelo CONTRATANTE, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, que deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do serviço de forma ética e moral, atendendo à finalidade e à natureza do serviço prestado, respeitando-se a intimidade e privacidade de dados diretos e/ou indiretos, incidentes e/ou consequentes, e por multas decorrentes da utilização dos serviços em desacordo com este contrato, com a legislação e/ou com a regulamentação competente.

12 o A CONTRATANTE deve zelar pelas suas senhas e não fornecê-las em hipótese alguma a terceiros ou mesmo funcionários da CONTRATADA. Fica ciente desde já que todo sistema CloudWizards vêm com senhas pré configuradas para acesso do suporte técnico que podem

ser excluídas ou alteradas pela CONTRATANTE, sabendo no entanto que ao assim proceder estará bloqueando o acesso do suporte Cloud Wizards a seu sistema e assim dispensando deste apoio operacional.

CLAÚSULA SÉTIMA - DOS MEIOS DE PAGAMENTO E PENALIDADES

1o O serviço sempre será cobrado na forma pré-paga.

2o Quando for o caso de boleto bancário eletrônico, a CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a realizar a cobrança pela prestação do serviço por meio de cobrança de terceiros, neste ato definido como uma Instituição Financeira Bancária em moeda corrente do País.

- O Boleto de Cobrança Bancário estará disponível para a CONTRATANTE, na área do cliente no site www.cloudwizards.com.br pelo menos 5 (cinco) dias antes do vencimento mensal de seu Plano de Serviço.

- a. A recarga automática de telefonia poderá ter boletos gerados com vencimento para o mesmo dia de maneira a evitar corte, quando for necessário.
- b.

- A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo reimprimir seus boletos em seu acesso à área do cliente

3o A CONTRATANTE receberá um aviso em seu endereço eletrônico cadastrado no sistema, avisando sobre o vencimento de sua fatura mensal referente ao seu Serviço. Para este fim, faz-se de dever da CONTRATANTE manter seu endereço eletrônico sempre atualizado e liberado para receber e-mails do provedor sac@cloudwizards.com.br.

* A eventual ausência de envio, por quaisquer motivos, do aviso de vencimento de fatura não exime a CONTRATANTE da suspensão dos serviços e/ou apagamento do servidor decorrentes do não pagamento na data de vencimento.

4o Caso a divergência ou irregularidade na cobrança seja constatada pela CONTRATANTE depois de procedido o pagamento, esta deverá comunicar à CONTRATADA, por escrito, ou verbalmente, no prazo de até 10 (dez) dias contados do respectivo pagamento.

5o Em caso de não pagamento pela CONTRATANTE na data do vencimento de seu Plano de Serviços, a CONTRATADA reserva-se ao direito de suspender os serviços imediatamente sem aviso prévio.

* O serviço será reativado imediatamente após a confirmação do pagamento da cobrança – entretanto, os dados do servidor como configurações especiais, logins e gravações só serão mantidos durante no máximo 5 dias após o vencimento, sendo apagados após tal período de inadimplência.

CLAÚSULA OITAVA – DO ATENDIMENTO À CONTRATANTE

1o O Serviço de Atendimento e Suporte ao Cliente será prestado pelos meios abaixo:

* Help Desk - no site oficial da CONTRATADA: www.cloudwizards.com.br, exclusivamente pelo sistema de tickets on line

* Caso necessário um atendente entrará em contato por telefone;

CLAUSULA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE, DOS SIGILOS E DA POLÍTICA DE SEGURANÇA

1o A CONTRATANTE e a CONTRATADA obrigam-se a manter a confidencialidade das informações entre si, fornecidas ou obtidas junto à outra, sejam estas classificadas como “informações confidenciais” ou não, abrangendo, inclusive, quaisquer informações relacionadas a atividades comerciais das partes, informações cadastrais de clientes, dados financeiros e de cobrança, entre outras, que são de propriedade exclusiva de uma das partes, não se permitindo, seja por ação ou omissão, que terceiros não autorizados por quaisquer das partes tenham acesso a tais informações. Exceto se a divulgação venha a ser autorizada previamente e por escrito por uma das partes, ou exigida por lei ou determinação judicial.

2o A CONTRATADA deve zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de SVA prestados e pela confidencialidade quanto aos dados e informações da CONTRATANTE. Para isso, se utilizará de todos os meios e tecnologia necessários para esta segurança.

* A CONTRATADA tornará disponíveis os dados apenas em casos referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão deste sigilo.

3o A CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a enviar ao seu e-mail informações concernentes a alterações de preços, de condições contratuais, promoções comerciais e outras que a CONTRATADA entender de interesse à CONTRATANTE.

4o A CONTRATANTE, desde já, autoriza a CONTRATADA a divulgar seu nome e ou imagem como fazendo parte de sua relação de clientes do Brasil e em outros países sem qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA CONTRATANTE

Além das obrigações que lhe são impostas por lei e pela regulamentação aplicável, a CONTRATANTE possui como obrigações os seguintes incisos:

1o Utilizar adequadamente os serviços, sob pena de suspensão dos mesmos.

2o Responsabilizar-se pelo não funcionamento do serviço em equipamentos não homologados, desautorizados ou configurados pela empresa, ou equipamentos danificados pela CONTRATANTE, fora dos casos de cobertura de garantia.

Nesta situação a CONTRATADA ficará isenta de qualquer responsabilidade.

3o Providenciar, às suas expensas, local adequado e infra estrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço.

4o Fornecer e manter atualizados os dados cadastrais e informações necessárias à prestação

dos serviços, ou que lhe sejam solicitadas pela CONTRATADA.

5o Responsabilizar-se pela implantação e manutenção de sua rede de Internet, sendo esta caracterizada como o conjunto de dispositivos desde a derivação – TAP, até a saída por um ATA ou outro equipamento usado no primeiro ponto de recepção da voz.

6o Somente utilizar, na fruição do serviço, e conectar na rede da CONTRATADA, os equipamentos que contêm características técnicas certificadas pelo órgão responsável de seu país, e sejam homologados pela CONTRATADA em seu site, consoante as disposições regulamentares em vigor, sob pena de caracterizar uso indevido dos serviços.

7o É vedado à CONTRATANTE efetuar quaisquer reproduções ou cópias, no todo ou em parte, de produtos e/ou bens de direitos resultantes do OBJETO do presente contrato, sendo que reconhece na CONTRATADA a proprietária intelectual e autorizada a licenciar e sublicenciar todos os softwares ora licenciados, e compromete-se a utilizá-los somente em função do aqui pactuado, sob pena de incidência das multas previstas em lei.

8o Responsabilizar-se pela ativação dos equipamentos, sendo que a CONTRATADA dará suporte pelos meios já especificados anteriormente.

9o Comunicar à CONTRATADA qualquer mudança de endereço físico ou eletrônico, de forma a continuar usando com regularidade o serviço por ela oferecido, sob pena de desconexão.

* Neste caso, permanecerão devidos os valores constantes neste contrato cobrados pela CONTRATADA. O serviço poderá ser restabelecido mediante atualização cadastral a pedido da CONTRATANTE. Excepcionalmente e a seu único e exclusivo critério a CONTRATADA poderá manter habilitados os serviços ativos mesmo após o vencimento sem que haja pagamento. Entretanto, neste caso, a CONTRATANTE assume e reconhece desde já o débito por período não pago, garantindo à CONTRATADA o direito à cobrança do respectivo período, podendo-se utilizar como prova a utilização dos serviços pela CONTRATANTE após o vencimento não quitado.

10o Responsabilizar-se pelo pagamento dos valores referidos neste contrato, independentemente de quem seja o efetivo usuário do serviço contratado.

11o Respeitar a privacidade e intimidade dos outros usuários.

12o Em hipótese alguma utilizar esse serviço para revenda de comunicação.

13o Especialistas da empresa verificam as contas e suas características para que fique comprovado o uso dentro dos requisitos de adesão*, sendo encontrado algo suspeito (a empresa se reserva o direito de criar seus próprios parâmetros) o serviço será suspenso imediatamente e funcionários entrarão em contato com o cliente para maiores detalhes, sendo comprovado não ser uso comercial o serviço será novamente liberado, caso contrário ficará suspenso definitivamente. O CONTRATANTE fica ciente e concorda com tal procedimento, necessário, da empresa.

• Os requisitos de adesão enquadram o cliente em portes e finalidade sendo:

- Light, Medium ou Large: porte da empresa o Plus ou Premium por Minuto:

Modelo de bilhetagem – os serviços PLUS (unlimit), quando disponíveis, destinam-se única e exclusivamente para uso empresarial em empresas que não se assimilem a Call Centers, sendo as demais (cobrança, telemarketing, etc... enquadradas inicial ou automaticamente – a qualquer tempo -no modelo Premium Minuto)

- Os portes são dimensionados de acordo com a capacidade de processamento do equipamento em nuvem alocado:
 - Os limites estimados em cada escala são: 10 canais simultâneos para o Light, 50 para o Medium e 100 para o Large.
 - Os canais incluem soma de ligações de saída, entrada, entre ramais e toda e qualquer gestão de streaming de áudio individual pelo servidor
 - A capacidade descrita acima pode ser reduzida caso o cliente utilize simultaneamente recursos que consomem CPU do equipamento como relatórios, monitoração, etc...
 - Embora o cliente não seja cobrado por agentes, ramais ou linhas registradas no servidor (ou seja, não há limite para tal cadastro), a utilização simultânea destes deve sempre respeitar o limite de processamento de cada porte de equipamento sob pena de se comprometer a performance.

SÃO DIREITOS DA CONTRATANTE:

14o O tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

15o A receber seus equipamentos adquiridos no site da CONTRATADA configurados e prontos para instalação;

16o À inviolabilidade e ao sigilo de comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de comunicações;

17o Ao conhecimento de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço, que lhe atinja direta ou indiretamente;

18o Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;

19o A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do serviço a partir dos pagamentos, em acordo celebrado com a CONTRATADA.

20o Ter livre acesso ao serviço e a todas as suas particularidades tratadas no Objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Além das obrigações que lhe são impostas por lei e pela regulamentação aplicável, a CONTRATADA deverá ainda:

1o Dar à CONTRATANTE acesso integral aos serviços contratados, observadas as condições

técnicas;

2o Prover informação adequada sobre condições de prestação do serviço e valores, bem como de quaisquer alterações nas mesmas que lhe atinjam, direta ou indiretamente;

3o Assegurar inviolabilidade do segredo de sua comunicação e privacidade nos documentos de cobrança e dados pessoais e empresariais, respeitadas as hipóteses previstas na regulamentação e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de dados;

4o Fornecer suporte técnico à CONTRATANTE, com informações e esclarecimentos sobre o serviço durante todos os dias úteis, em horário comercial, de 9:00 h às 18:00 h

5o Sanar eventuais falhas e problemas relacionados ao serviço com a maior brevidade possível, respeitado o SLA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1o A CONTRATANTE reconhece, por este instrumento, que a CONTRATADA, dada à natureza e as características, constitui um serviço SVA, com foco no fornecimento de soluções de valor agregado na área de telecomunicações, em especial através de sistemas de nova geração em nuvem através da internet.

2o Quando for o caso, a garantia dos equipamentos adquiridos no site da CONTRATADA pela CONTRATANTE, assim como condições para a assistência técnica, estarão descritas em manual que acompanhará cada produto.

3o Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato não poderão ser cedidos ou transferidos ou subestabelecidos, total ou parcialmente, sem prévio conhecimento e concordância da CONTRATADA.

4o As cláusulas deste contrato que, por natureza, tenham caráter perene, especialmente as relativas a direitos de propriedade intelectual e confidencialidade, sobreviverão à extinção do mesmo.

5o O contrato será regido pelas leis brasileiras.

6o À CONTRATADA reconhece-se o direito de mudar, excluir ou adicionar qualquer cláusula deste presente contrato, avisando a CONTRANTE imediatamente após a mudança, pelo site oficial ou demais meios de comunicação disponíveis.

CLOUD WIZARDS