

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PABX IP
CONTRATO Nº 005/2026**

De um lado, **FUNDAÇÃO DRACENENSE DE EDUCAÇÃO E CULTURA**, inscrita no CNPJ nº 49.845.878/0001-17, com sede na Avenida Alcides Chacon Couto, nº 395, bairro Metrópole, na cidade de Dracena/SP, CEP 17.910-108, e-mail: compras@fundec.edu.br, neste ato representada por seu Diretor Executivo, Sr. Edson Hissatomi Kai, inscrito no CPF nº 969.991.958-20, doravante denominada **CONTRATANTE** e, de outro, **CLEBER JOSE ZIGLIOTTI DE OLIVEIRA**, inscrita no CNPJ/MF nº 17.476.321/0001-60, estabelecida na rua Arthur Jorge Guazzi, nº 712, CEP 19.065-660, na cidade de Presidente Prudente/SP, neste ato representada pelo Sr. Cleber Jose Zigliotti de Oliveira, brasileiro, portador do RG nº 24.858.746/SSP-SP, inscrito no CPF nº 272.971.358-10, residente e domiciliado na cidade de Presidente Prudente-SP, endereço de e-mail: tayoo@live.com doravante denominada **CONTRATADA**, firmam o presente instrumento particular, de maneira justa e acordada, que se regerá pelas normas do Direito Civil e demais normas aplicáveis, bem como pelas cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de instalação, configuração e manutenção do servidor PABX IP, para 30 linhas e até 100 ramais, com gravação de chamadas, para atendimento da Fundação Dracenense de Educação e Cultura e suas mantidas.

1.1.1. Para a adequada execução do objeto contratual, a CONTRATADA deverá realizar a implantação completa da solução de PABX IP em servidor previamente disponibilizado e indicado pela CONTRATANTE, compreendendo a instalação do sistema, sua configuração técnica, parametrização operacional, configuração dos serviços necessários ao funcionamento da tecnologia, integração com a infraestrutura de rede existente, realização de testes operacionais, execução de eventuais ajustes técnicos e entrega da serviço plenamente configurado e em regular funcionamento.

1.1.2. A execução do serviço deverá ser configurada de forma a permitir a operação de 30 linhas externas de telefonia pela CONTRATANTE e garantindo a estabilidade, qualidade e continuidade das comunicações.



1.1.3. A CONTRATADA deverá realizar a criação, configuração e parametrização de 100 ramais internos, físicos ou virtuais, conforme a necessidade operacional da CONTRATANTE, incluindo a definição de perfis, permissões, roteamentos e demais parâmetros necessários ao funcionamento adequado do sistema.

1.1.4. Deverão ser implementados e devidamente configurados os recursos operacionais básicos de telefonia do sistema, incluindo mecanismos de transferência de chamadas entre ramais, criação e gerenciamento de filas de atendimento, bem como organização e configuração de grupos de ramais, de modo a permitir o adequado fluxo de chamadas e atendimento institucional.

1.1.5. A CONTRATADA deverá instalar, configurar e disponibilizar sistema de gravação de chamadas vinculado ao PABX IP, assegurando que as gravações sejam realizadas de forma automática, íntegra e contínua, cabendo-lhe a responsabilidade pela correta configuração do sistema, gestão, manutenção, organização, realização de backup das gravações.

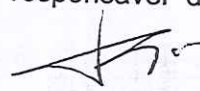
1.1.6. Após a implantação e configuração, a CONTRATADA deverá realizar testes operacionais completos, destinados a validar o funcionamento adequado de todos os recursos implementados, incluindo chamadas internas, chamadas externas, funcionamento das filas de atendimento, grupos de ramais e sistema de gravação.

1.1.7. Eventuais ajustes técnicos necessários à estabilização e pleno funcionamento da solução deverão ser realizados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, até que o sistema esteja operando de forma satisfatória e de acordo com as especificações contratadas.

1.1.8. A implantação do sistema deverá ser realizada com o acompanhamento da equipe de Tecnologia da Informação, TI da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA assegurar que a instalação, configuração, testes e eventuais ajustes resultem em sistema devidamente configurado, plenamente operacional e apto à utilização, em conformidade com as especificações técnicas previstas neste contrato e na proposta comercial, garantindo a continuidade e estabilidade dos serviços.

1.1.8.1. Concluídas as atividades de implantação, testes e ajustes, a CONTRATADA deverá proceder à entrega formal do sistema à CONTRATANTE, para fins de verificação técnica e avaliação de conformidade.

1.1.8.2. O aceite definitivo da implantação do sistema ficará condicionado à manifestação expressa da CONTRATANTE, por meio do responsável designado para a



fiscalização do contrato, que deverá atestar o atendimento integral às exigências contratuais e às especificações técnicas estabelecidas.

1.1.8.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar, total ou parcialmente, a implantação ou qualquer serviço executado que não esteja em conformidade com as especificações técnicas e condições estabelecidas neste contrato, devendo a CONTRATADA realizar os ajustes, correções ou adequações necessárias.

1.1.8.4. Não haverá aceite tácito da implantação pelo mero decurso de prazo, permanecendo a obrigação da CONTRATADA de promover as correções ou ajustes necessários até a efetiva aprovação pela CONTRATANTE.

1.1.8.5. O software implantado no servidor da CONTRATANTE, é de exclusiva propriedade da CONTRATADA, permanecendo resguardados todos os direitos de titularidade, propriedade intelectual, uso, exploração e distribuição, nos termos da legislação aplicável.

1.1.8.6. Em caso de não renovação, rescisão ou extinção do contrato, por qualquer motivo, a CONTRATANTE deverá cessar toda e qualquer utilização dos softwares, ficando vedada sua continuidade de uso, acesso, reprodução ou manutenção em seus sistemas ou ambientes tecnológicos, comprometendo-se ainda a disponibilizar acesso técnico e meios necessários para que a CONTRATADA realize a remoção completa dos softwares de seus servidores e ambientes tecnológicos, no prazo de 10 (dez) dias, contados do término contratual.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PRAZO DE INSTALAÇÃO

2.1. A instalação completa do sistema deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de assinatura deste contrato, constituindo tal prazo condição essencial para a regular execução contratual.

2.1.1. A execução dos serviços deverá ocorrer em dias úteis, no horário das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h30, podendo, excepcionalmente, ser realizada em dias e horários distintos, mediante solicitação da CONTRATADA e prévia autorização formal da CONTRATANTE.

2.1.2. O atraso injustificado no cumprimento do prazo previsto nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA à aplicação de multa moratória equivalente a 1% (um por cento) do valor global do contrato por dia de atraso, limitada ao percentual máximo de 10% (dez por cento) do valor total contratado, sem prejuízo da adoção das demais medidas contratuais cabíveis.

2.1.3. Caso a CONTRATADA verifique a necessidade de prazo adicional para a conclusão da instalação, deverá apresentar solicitação formal e devidamente justificada à



CONTRATANTE antes do término do prazo originalmente previsto, cabendo à CONTRATANTE analisar o pedido e, se entender pertinente, autorizar a prorrogação do prazo, hipótese em que não haverá incidência da multa prevista na cláusula 2.1.2 durante o período adicional concedido.

2.2. A CONTRATADA obriga-se a corrigir, às suas expensas, todas e quaisquer falhas, vícios ou irregularidades que comprometam o funcionamento adequado do sistema, identificadas durante ou após o período de instalação. A correção deverá ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação formal pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.1. A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar à CONTRATANTE serviços de assistência técnica destinados a assegurar a continuidade e o correto funcionamento da solução de PABX IP objeto deste contrato.

3.2. A assistência técnica compreenderá, a prestação de suporte remoto por telefone, e-mail, aplicativo de mensagens ou outra plataforma de comunicação indicada pela CONTRATADA, bem como a realização das intervenções técnicas necessárias para diagnóstico, correção de falhas e restabelecimento do funcionamento do sistema em caso de indisponibilidade ou mau funcionamento.

3.3. Os serviços de assistência técnica serão prestados de acordo com os seguintes parâmetros operacionais:

I - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, por meio do WhatsApp (18) 3199-2990 e do e-mail tayoo@live.com;

II. Resposta inicial ao chamado, com realização de diagnóstico remoto, no prazo máximo de até 8 (oito) horas úteis contadas da confirmação formal do registro do chamado;

III. quando constatada a necessidade de intervenção presencial, o atendimento deverá ocorrer no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas da identificação da necessidade técnica.

IV. A correção de falhas deverá ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da notificação formal pela CONTRATANTE.

3.4. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por meio de contato telefônico ou eletrônico, a resolução das ocorrências registradas.

3.5. Os serviços de assistência técnica e suporte, referentes ao objeto desta contratação,



serão prestados durante toda a vigência do contrato, sem custo adicional para a CONTRATANTE, estando incluídos no valor contratual pactuado.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pela execução do objeto deste contrato, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de R\$ 39.000,00 (trinta e nove mil reais).

4.2. O pagamento será realizado da seguinte forma:

I - R\$ 3.000,00 (três mil reais), em parcela única, após a conclusão dos serviços de instalação e configuração do sistema de PABX IP;

II - 24 (vinte e quatro) parcelas mensais e sucessivas no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) cada, referentes aos serviços de manutenção, suporte técnico e assistência ao sistema.

4.2.1. As parcelas serão pagas até o dia 10 (dez) de cada mês subsequente à prestação dos serviços, mediante transferência via PIX, boleto bancário ou depósito em conta corrente, condicionadas à apresentação da respectiva Nota Fiscal Eletrônica, observadas as disposições desta cláusula e das demais condições de pagamento previstas neste contrato.

4.3. A CONTRATADA deverá incluir na Nota Fiscal Eletrônica emitida as informações relativas ao objeto contratado, bem como os dados bancários para pagamento, quando aplicável.

4.4. A CONTRATADA será responsável pelo recolhimento de todos os tributos e contribuições federais, estaduais e municipais incidentes sobre o objeto deste contrato, devendo destacar, quando aplicável, as retenções tributárias obrigatórias em suas notas fiscais, ou apresentar documentação comprobatória da dispensa de retenção.

4.5. Em caso de atraso superior a 10 (dez) dias no pagamento de qualquer parcela prevista nas cláusulas 4.1 e 4.1.2, a CONTRATANTE pagará multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, proporcionalmente ao número de dias em atraso.

CLÁUSULA QUINTA – DO PERÍODO DE VIGÊNCIA E DA RENOVAÇÃO

5.1. O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, permanecendo em pleno vigor até o seu término.

5.2. A renovação do presente contrato não será automática, devendo ocorrer mediante manifestação prévia, expressa e por escrito da CONTRATANTE, formalizada por termo aditivo específico.



5.3. Na hipótese de renovação, os valores contratuais vigentes serão reajustados, na data da assinatura do respectivo termo aditivo, pela variação acumulada do IPCA, apurada nos últimos doze meses, ou, caso este índice seja extinto, será adotado outro índice oficial que o substituir.

5.4. A ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE quanto à renovação implicará na extinção automática do contrato ao término de sua vigência, sem que tal fato gere qualquer ônus ou penalidade.

CLÁUSULA SEXTA - DA GESTÃO, ARMAZENAMENTO E SEGURANÇA DAS GRAVAÇÕES

6.1. Caberá exclusivamente à CONTRATADA a gestão, manutenção e backup das gravações realizadas, devendo garantir sua integridade, autenticidade, segurança, confidencialidade e disponibilidade.

6.1.1. O backup deverá ser disponibilizado diariamente. Caberá à CONTRATANTE providenciar o espaço de armazenamento, sendo a restauração do backup de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2. A CONTRATANTE terá assegurado o acesso pleno, imediato, contínuo às gravações, sempre que solicitado, sem qualquer ônus adicional, limitação ou condicionamento, sendo o acesso limitado à CONTRATANTE para permissões de leitura.

6.3. A CONTRATANTE disponibilizará servidor para que as gravações sejam armazenadas em ambiente seguro e confiável, com sistemas de proteção contra acessos não autorizados, vazamentos, adulterações, indisponibilidade ou perda de dados, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas, em conformidade com as melhores práticas de segurança da informação.

6.4. A CONTRATADA deverá manter estrito dever de confidencialidade quanto ao conteúdo das gravações, vedada sua utilização, reprodução, divulgação ou cessão a terceiros sem autorização expressa e escrita da CONTRATANTE.

6.5. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança, falha ou tentativa de acesso indevido, no sistema PABX adotando medidas imediatas para contenção e correção do problema e responder integralmente pelos danos causados, sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

6.6. Em caso de perda, indisponibilidade, vazamento, adulteração ou qualquer incidente e segurança que comprometa as gravações, deverá ser instaurado procedimento para apuração de responsabilidade, a fim de verificar a origem e a extensão do evento, bem como a eventual culpa ou dolo das partes envolvidas.



6.6.1. Confirmada a responsabilidade da CONTRATADA, esta responderá pelos danos materiais, morais, diretos ou indiretos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, sem prejuízo da aplicação da multa contratual prevista na cláusula 9.2 e da possibilidade de rescisão do contrato.

6.6.2. Caso se verifique a ausência de responsabilidade da CONTRATADA, ou a ocorrência de culpa exclusiva ou concorrente da CONTRATANTE ou de terceiros, as responsabilidades serão atribuídas na medida da participação de cada parte, observado o devido processo de apuração.

6.7. Em caso de término, rescisão ou extinção do presente contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá disponibilizar e entregar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a integralidade das gravações armazenadas durante a vigência contratual, em formato digital acessível e compatível com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE, acompanhadas, quando aplicável, das respectivas informações de identificação, organização e indexação.

6.7.1. A entrega deverá ocorrer sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE e em meio digital seguro, podendo ser realizada por transferência eletrônica, mídia física ou outro meio tecnicamente adequado que assegure a integridade e a completude dos dados.

6.7.2. Após a confirmação formal do recebimento das gravações pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder à exclusão definitiva de quaisquer cópias remanescentes sob sua guarda, salvo quando a manutenção for exigida por obrigação legal, hipótese em que deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Cabe à **CONTRATANTE**:

7.1.1. Efetuar o pagamento das parcelas contratadas nos prazos e condições estabelecidos neste contrato, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal Eletrônica pela CONTRATADA.

7.1.2. Proporcionar condições necessárias para a adequada execução dos serviços contratados.

7.1.3. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços por meio de seu setor de Tecnologia da Informação (TI), promovendo, em conjunto com a CONTRATADA, comunicação eficiente e tempestiva entre as partes.

7.1.4. Comunicar formalmente à CONTRATADA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após seu conhecimento, qualquer falha, irregularidade ou necessidade de



suporte técnico identificada durante a vigência contratual, para que sejam adotadas as providências cabíveis dentro dos prazos previstos neste contrato.

7.2. Cabe à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais obrigações previstas neste contrato:

7.2.1. Prestar os serviços contratados com eficiência, probidade, princípios éticos, diligência técnica e observância integral das normas legais, regulamentares e técnicas aplicáveis ao objeto contratado, zelando pela continuidade, estabilidade e segurança do sistema e pela imagem e reputação da CONTRATANTE.

7.2.2. Cumprir integralmente todas as obrigações e prazos previstos neste contrato, assumindo, de forma exclusiva, os riscos e despesas inerentes à adequada e completa execução do objeto, observando todas as normas técnicas, legais e regulamentares aplicáveis à prestação dos serviços contratados.

7.2.3. Disponibilizar suporte técnico qualificado durante toda a vigência contratual, por meio de profissionais capacitados, aptos a realizar diagnósticos, correções, atualizações, manutenções preventivas e corretivas, patches de segurança e orientações operacionais.

7.2.4. Programar manutenções e/ou atualizações preferencialmente em horários de menor impacto nas operações da CONTRATANTE, mediante aviso prévio de, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas e coordenação com a equipe de TI da CONTRATANTE.

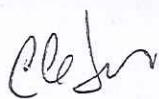
7.2.5. Responder por eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE em decorrência de falhas, omissões ou interrupções não autorizadas que afetem o servidor ou o sistema, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste contrato.

7.2.6. Adotar todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para garantir a segurança, integridade, confidencialidade e proteção dos dados tratados no âmbito da prestação dos serviços contratados, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

7.2.7. Manter comunicação clara e tempestiva com a CONTRATANTE, utilizando exclusivamente os canais oficiais definidos no contrato, assegurando rastreabilidade e transparência na execução dos serviços.

7.2.8. Assumir integralmente todos os encargos fiscais e trabalhistas decorrentes da execução do objeto contratual, incluindo salários, remunerações, vantagens, verbas rescisórias e demais encargos sociais e previdenciários de seus empregados e demais prestadores de serviços, afastando qualquer hipótese de vínculo empregatício ou responsabilidade subsidiária da CONTRATANTE.

7.3. É vedado à CONTRATADA realizar qualquer acesso, cópia, transferência ou manipulação de dados da CONTRATANTE sem autorização expressa e prévia, salvo quando



estritamente necessário para a execução dos serviços contratados. O descumprimento desta obrigação sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas em lei, inclusive na LGPD.

CLÁUSULA OITAVA - DA SUBCONTRATAÇÃO

8.1. É expressamente vedada à CONTRATADA a cessão, transferência ou subcontratação, ainda que parcialmente, do objeto deste contrato ou de quaisquer de suas obrigações. Na hipótese de subcontratação não autorizada, a CONTRATADA permanecerá integral e exclusivamente responsável pela execução do objeto e por todos os atos praticados por eventuais subcontratados, como se próprios fossem, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1. O presente contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:

- a) Inadimplemento dos pagamentos pactuados;
- b) Descumprimento, total ou parcial, das obrigações previstas neste contrato;
- c) Acordo mútuo entre as partes, formalizado por escrito;
- d) Em caso de insolvência, decretação de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de qualquer das partes.

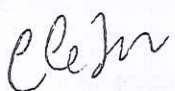
9.2. Em caso de rescisão do contrato com fundamento nas letras "b" e "d" da cláusula 9.1, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, a ser paga à parte prejudicada, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

9.3. As penalidades previstas não impedem a adoção de medidas legais adicionais para resguardar os direitos da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DEZ - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. As partes, por si e por seus colaboradores, comprometem-se a dar integral cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), responsabilizando-se pelo tratamento adequado de dados pessoais e dados pessoais sensíveis a que tiverem acesso ou que sejam necessários para a execução deste contrato.

10.2. As partes se obrigam a manter em sigilo absoluto todas as informações confidenciais trocadas durante a execução deste contrato, utilizando-as apenas para os fins deste contrato, sob pena de responsabilização. Consideram-se informações confidenciais os



dados técnicos, comerciais, financeiros e operacionais das partes, bem como documentos, metodologias, sistemas, clientes, fornecedores, estratégias comerciais e demais informações relevantes, independentemente de sua forma (escrita, verbal ou eletrônica) ou do meio de transmissão. A obrigação de sigilo e confidencialidade prevista nesta cláusula permanecerá em vigor por tempo indeterminado, subsistindo mesmo após o término, extinção ou rescisão deste contrato, por qualquer motivo.

10.3. Todas as notificações e comunicações relativas a este contrato deverão ser realizadas por escrito, preferencialmente por e-mail com confirmação de recebimento ou correspondência registrada, para os endereços indicados no preâmbulo do contrato, podendo ser atualizados mediante aviso prévio às partes.

10.4. As partes se declaram expressamente cientes e de acordo que a presente contratação não configura qualquer vínculo empregatício ou relação de subordinação, obrigação ou responsabilidade, entre elas, ou entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

10.5. A tolerância, por qualquer das partes, com relação ao descumprimento de qualquer cláusula ou condição deste contrato não será considerada renúncia ao direito de exigir o seu fiel cumprimento, nem configurará novação, podendo a parte prejudicada exigir a obrigação a qualquer tempo, relativamente ao descumprimento passado, presente ou futuro.

10.6. Eventuais alterações ou ajustes a este contrato somente terão validade mediante prévio acordo entre as partes e formalização por escrito em aditivo contratual, assinado por representantes devidamente autorizados.

10.7. Caso qualquer cláusula seja considerada nula ou inexecutável, as demais permanecerão válidas.

10.8. Nos termos do art. 10, parágrafo segundo, da Medida Provisória 2.200-2, e art. 784, § 4º, do Código de Processo Civil, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação de anuência aos termos deste contrato em formato eletrônico, ainda que não utilizem certificado digital emitido pelo ICP-Brasil, ratificando que a assinatura da forma ora acordada será suficiente para a validade e integral vinculação das partes ao objeto deste Instrumento.

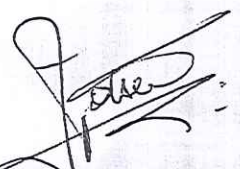
CLÁUSULA ONZE - DO FORO

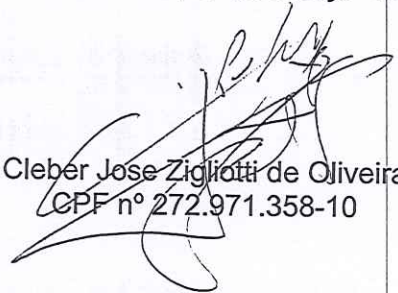
11.1. As partes elegem o Foro da Comarca de Dracena/SP para dirimir quaisquer dúvidas ou questões decorrentes deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



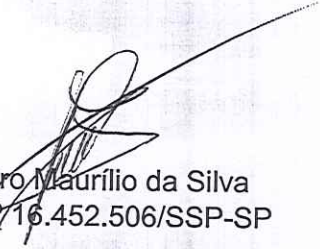
E, por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, em duas vias de igual teor, na presença de duas testemunhas, abaixo qualificadas e subscritas.

Dracena-SP, 17 de março de 2026.


Fundação Dracenense de Educação e Cultura
Edson Hissatomi Kai
CPF nº 969.991.958-20
CRA/SP nº 102.460


Cleber Jose Zigliotti de Oliveira
CPF nº 272.971.358-10

TESTEMUNHAS:


Pedro Maurílio da Silva
RG nº 16.452.506/SSP-SP


Hegimara Paro Bifon
RG nº 23.656.725-1/SSP-SP