



**LICENÇA DE USO E SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE**

Este contrato, na forma exata como se encontra disponível no site do CONTRATADO – [www.rhedesistemas.com.br](http://www.rhedesistemas.com.br) - possui uma via, idêntica, com todos os seus termos, atualizada de tempos em tempos e devidamente registrada sob Nº 0187623, Livro B-1435 e folhas 081/092 e arquivada no Cartório M Marchesini, sito na Rua São Paulo, nº 1303, na cidade de CASCAVEL, Estado do Paraná. Faz parte integrante deste contrato o documento “TERMO DE ADESÃO”.

I – Ao assinar o TERMO DE ADESÃO o CONTRATANTE, estará declarando que leu o contrato e os documentos que o acompanham disponível no site do CONTRATADO – [www.rhedesistemas.com.br](http://www.rhedesistemas.com.br) expressando seu acordo com todas as cláusulas e condições desse contrato, consciente de que se trata de uso e serviços relacionados com o SISTEMA I9 de gestão de propriedade do CONTRATADO.

II – **DEFINIÇÕES:** como “**software**” entende-se programa de computador que executa automaticamente rotinas para cumprir um determinado comando. “**Módulo**” significa conjunto de rotinas específicas dentro do software, que podem ser ativadas ou desativadas de acordo com o que for contratado. “**Rotinas**” entende-se como conjunto operações a ser realizada no software pelo usuário para registrar as informações relativas a sequência de suas atividade ou tarefa. “**Implantação**” compreende os processos de instalação, configuração, parametrização e treinamento. “**Instalação**” entende-se como a adição do software no servidor e nos computadores da CONTRATANTE. “**Configuração**” entende-se como ajustar ou definir opções de uso de preferência do usuário, bem como os requisitos obrigatórios do software. “**Parametrização**” entende-se como ajustar as regras contábeis e tributárias inerentes à atividade econômica, bem como ajustar as regras de negócio da CONTRATANTE. “**Treinamento**” significa ensinar os usuários a utilizar corretamente o software. “**Customização**” significa desenvolver novas rotinas de necessidade específica da CONTRATANTE. “**Manutenção do software**” é realizada por meio de atualizações periódicas do software denominadas release. “**Release**” é uma nova versão do software que contém melhorias de desempenho e operacionalidade, além de correções de erros informados por usuários ou outras fontes e acrescentam novas funções ou rotinas. “**Suporte de software**” esclarecimento de dúvidas, por meio de telefone, relacionadas ao uso do software.

III – Integra este contrato os seguintes anexos:

**TERMO DE ADESÃO** – É instrumento contratual pelo qual se formaliza o aceite das condições e contratações apresentadas: Resumo de valores, condições de pagamento, autorização de faturamento entre outros.

**CLÁUSULA PRIMEIRA  
DO OBJETO DO CONTRATO**

1.1. O presente contrato tem por objetivos:

1.1.1 a cessão, sem exclusividade, por período indeterminado, do direito de uso do i9 Sistema de Gestão, doravante denominado exclusivamente como software;

1.1.2 a quantidade de licenças de uso disponibilizadas para a CONTRATANTE;

1.1.2.1 Caso a CONTRATANTE possua filiais, coligadas, subsidiárias, controladas e/ou controladoras, contratantes e/ou contratadas que tenham interesse em utilizar o software objeto deste contrato, deverá a CONTRATANTE solicitar 01 (um) licença para cada parte interessada.

1.1.3 a prestação de serviço abrangendo o processo de implantação, manutenção e suporte de software.

1.1.3.1 o serviço de implantação é único, será regulado pelo **projeto de implantação** e possui data de início e término;

1.1.3.2 o serviço de manutenção de software contempla apenas correções de erros gerados na codificação que impeçam o uso do sistema;

1.1.3.3 o serviço de suporte de software corresponde ao esclarecimento de **dúvidas do usuário que recebeu treinamento** durante ou após o processo de implantação ou para resolver problemas oriundos do mau funcionamento do software, por meio de telefone.

1.1.4 o número de acessos simultâneos no software.

1.1.4.1 entende-se como acessos simultâneos a quantidade de usuários que podem utilizar o software ao mesmo tempo e independe do número de profissionais da CONTRATANTE.



- 1.2. O software, objeto deste contrato, **não é**, em hipótese alguma, vendido à CONTRATANTE, ou a quaisquer terceiros, mas, sim, licenciado para uso da CONTRATANTE, em acordo com as cláusulas deste contrato e com a legislação brasileira. Sua propriedade **não será** transferida a quem quer que seja sem o consentimento prévio, expresso, específico e autorizado da CONTRATADA.
- 1.3. O objeto do presente contrato é a quantidade de licenças de uso, o número de horas do serviço de implantação, o serviço de manutenção e o serviço de suporte dos módulos do software conforme descrito e especificado no **TERMO DE ADESÃO**, assim como o número de acessos simultâneos ao software.
- 1.4. A licença de uso concedida neste contrato dá à CONTRATANTE o direito não exclusivo e intransferível de usar o sistema unicamente para processamento de seus dados, em computadores de sua propriedade ou de sua responsabilidade, em locais previamente designados, conforme especificado neste contrato.
- 1.5. As bases de dados e informações são de propriedade e responsabilidade da **CONTRATANTE**, assim como a integridade, legalidade e validade dos mesmos.
- 1.6. Melhorias solicitadas por interesse da CONTRATANTE não fazem parte do objeto desse contrato e, quando venham a ser solicitadas poderão ou não ser desenvolvidas, de forma integral ou parcial, em versões futuras, sem custos para a CONTRATANTE, porém, sem previsão de entrega, de acordo com critério da CONTRATADA.
  - 1.6.1 em caso de urgência na liberação da solicitação pela CONTRATANTE, a execução do serviço será realizada mediante pagamento de horas de desenvolvimento orçadas e apresentadas em cronograma pela CONTRATADA.
  - 1.6.2 se a solicitação for uma regra de negócio específica da CONTRATANTE será considerada como **customização**, neste caso a CONTRATADA avaliará a viabilidade técnica e econômico-financeira e poderá apresentar ou não orçamento e cronograma para realizar a customização.
  - 1.6.3 customizações sem contrato de exclusividade poderão ser incorporadas no software e disponibilizadas para benefício dos demais clientes da CONTRATADA.
  - 1.6.4 caberá a CONTRATANTE atualizar o software para se beneficiar dos releases.
- 1.7. Não consta no objeto deste contrato o desenvolvimento de ferramentas, programas ou soluções para exportação dos dados da CONTRATANTE ou qualquer outro serviço, após uma eventual rescisão contratual. Apesar dos dados serem de propriedade da CONTRATANTE, a CONTRATADA reserva-se o direito de apresentar ou não, prévio orçamento ao cliente, a preços justos e de mercado, caso o mesmo necessite, após o encerramento deste contrato, de uma alternativa para o acesso aos dados armazenados.
- 1.8. Caso a CONTRATANTE adquira um novo módulo do software objeto deste contrato, será feito um TERMO ADITIVO ao presente contrato, podendo a CONTRATADA ajustar cláusulas, condições e valores em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 1.9. Caso a CONTRATANTE adquira uma nova rotina do software objeto deste contrato, será feito um TERMO ADITIVO ao presente contrato, podendo a CONTRATADA ajustar cláusulas, condições e valores em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 1.10. Caso a CONTRATANTE tenha a necessidade de aumentar o número de licenças de uso, será feito um TERMO ADITIVO ao presente contrato, podendo a CONTRATADA ajustar cláusulas, condições e valores em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 1.11. Caso a CONTRATANTE tenha a necessidade de aumentar o número de acessos simultâneos, será feito um TERMO ADITIVO ao presente contrato, podendo a CONTRATADA ajustar cláusulas, condições e valores em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 1.12. Após a implantação, caso seja necessário realizar novos treinamentos ou treinamentos de novos usuários do software, serão cobrados valores adicionais envolvendo os custos de hora técnica, transporte, alimentação e hospedagem do técnico da CONTRATADA. Neste caso a CONTRATANTE poderá consultar a CONTRATADA sobre os diversos planos de treinamento.
- 1.13. Não são objetos deste contrato os seguintes serviços que correspondem em: a) reinstalação do software; b) visitas técnicas; c) homologações de CNAB (Centro Nacional de Automação Bancária) adicionais. Caso a CONTRATANTE necessite destes serviços serão cobrados valores adicionais envolvendo os custos de hora técnica, transporte, alimentação e hospedagem do técnico da CONTRATADA. Neste caso a CONTRATANTE poderá consultar a CONTRATADA sobre os valores da hora técnica.

## **CLÁUSULA SEGUNDA DAS GARANTIAS E RESPONSABILIDADES**



- 2.1. Compromete-se a CONTRATANTE a verificar e manter amplo controle sobre as informações geradas pelo software e não permitir que pessoas não treinadas possam operar o software sob pena de isenção de responsabilidade da CONTRATADA quanto a erros e problemas supervenientes. Compromete-se a CONTRATADA a tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada de algum problema constatado no software.
- 2.2. A CONTRATADA não se responsabilizará pelos resultados produzidos pelo sistema, caso este seja afetado por algum tipo de programa externo, por falha de operação ou operação por pessoas não autorizadas, bem como pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelo sistema.
- 2.3. Assume-se como verdadeiro, para efeito deste contrato, e as partes expressamente concordam, a existência de um consenso mundial acerca de **não haver** software totalmente isento de erros. À luz de tal consenso, na hipótese da ocorrência de qualquer defeito no software objeto deste contrato, a CONTRATADA se reserva o direito de ser chamada para tentar resolvê-lo antes que lhe seja atribuída qualquer responsabilidade.
- 2.4. A CONTRATADA poderá fornecer 1 (uma) cópia dos arquivos executáveis fornecidos nos meios magnéticos originais do software contratado, com a finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda de seus arquivos executáveis.
- 2.5. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE as implementações e correções dos eventuais erros existentes no software, entre os quais se definem as incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação do produto e suas operações.
- 2.6. As despesas motivadas pelo fornecimento das atualizações, tais como, meios magnéticos, despesas de remessas e outras, serão faturadas contra a CONTRATANTE e cobradas com o acréscimo dos respectivos tributos e correção monetária, esta se existente, até a data do efetivo pagamento.
- 2.7. A CONTRATANTE deverá prover os recursos materiais necessários à devida instalação do software. Por recursos materiais entende-se, além de cabos, fios e mobiliário adequado, principalmente o equipamento, ou seja, periféricos e a unidade processadora/plataforma de hardware-software na qual será instalado o software objeto do contrato, com seu respectivo sistema operacional previamente instalado e devidamente configurado.
- 2.8. Deverá a CONTRATANTE manter pessoal habilitado adequadamente treinado para a operação do software e para a comunicação com a CONTRATADA, e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com o software, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos.
  - 2.8.1 A quantidade de profissionais da CONTRATANTE autorizados e treinados na operação do software é definida no projeto de implantação. Os profissionais credenciados, designados como responsáveis, são os únicos autorizados a se comunicarem com CENTRO DE SUPORTE da CONTRATADA e deverão manter-se atualizados sobre as correções e melhorias no software, bem como atualizar o software.
- 2.9. A CONTRATADA prestará assistência à CONTRATANTE, solucionando dúvidas durante o processo de implantação e após o processo de implantação, as dúvidas serão solucionadas, apenas por telefone, pelo CENTRO DE SUPORTE da CONTRATADA.
- 2.10. Quando a CONTRATANTE necessitar de treinamentos, além do contratado no projeto de implantação, deverá entrar em contato com a CONTRATADA e solicitar orçamento. Neste caso, a CONTRATADA cobrará pela hora técnica, pelos custos de deslocamento, hospedagem e alimentação.
- 2.11. A CONTRATADA não se responsabiliza por cumprimento de prazos e finalizações de etapas de alterações e demais solicitações caso não exista inteira colaboração da CONTRATANTE no fornecimento de informações necessárias, disponibilidade de pessoal, espaço físico, ambiente operacional e outros requisitos definidos no projeto de implantação. A CONTRATANTE compreende e concorda que solicitações extemporâneas e/ou intempestivas de modificações nos padrões previamente definidos atrasam, sem qualquer culpa da CONTRATADA, o desenvolvimento de etapas definidas podem causar prejuízo a ambas as partes.
  - 2.12.1. Os serviços executados que sejam classificados, de acordo com os critérios da CONTRATADA, como retrabalho, deverão ser remunerados pela CONTRATANTE. Entende-se por retrabalho a repetição da execução de serviços/procedimentos já garantidos, executados e/ou entregues pela CONTRATADA e cuja necessidade tenha surgido por qualquer causa provocada pela CONTRATANTE ou ainda, que a necessidade não tenha surgido ou sido provocada pela CONTRATADA.
  - 2.12.2. A CONTRATANTE não assumirá qualquer responsabilidade trabalhista e não estará sujeita ao pagamento de encargos sociais de quaisquer tipo pelo fato de técnicos da CONTRATADA prestarem serviços nas dependências de estabelecimento da CONTRATANTE.



- 2.13.** A CONTRATADA garante, também, o funcionamento do software objeto deste contrato, de acordo com as especificações e características contidas no Manual do Usuário, qualquer que seja a sua forma, que acompanha o software, não garantindo, portanto, resultados não previstos no manual em pauta.
- 2.13.1** Caso a CONTRATANTE tenha uma necessidade específica que não esteja contemplada no Manual do Usuário, será avaliado a viabilidade técnica e econômico-financeira para realizar o serviço solicitado. Caso seja viável será feito um TERMO ADITIVO ao presente contrato, podendo a CONTRATADA ajustar cláusulas, condições e valores em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 2.14.** As garantias estipuladas neste contrato não abrangem problemas, erros, danos ou prejuízos advindos de decisões tomadas com base em informações, quaisquer que sejam, fornecidas pelo software, assim como não abrangem defeitos ou erros decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia da CONTRATANTE, seus empregados ou prepostos, na utilização do software, assim como, problemas provenientes de “casos fortuitos” ou “força maior”, contemplados no Código Civil Brasileiro.
- 2.15.** A CONTRATADA não assume, por força deste contrato, expressa ou implicitamente, qualquer responsabilidade “mercantil”, “tributária”, “fiscal” ou “trabalhista”, durante ou após o processo de implantação do software ou de sua adequação a determinado negócio e atividades gerais da CONTRATANTE.
- 2.16.** Se, em virtude de modificação legislativa, ou ainda ocorrerem fatos, previsíveis, ou não, aí incluídos, porém, não de forma exclusiva, os casos fortuitos e/ou os motivos de força maior, que importem em aumentos de custos e/ou despesas por parte da CONTRATADA, referidos custos e/ou despesas serão transferidos, a fim de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, automaticamente à CONTRATANTE, a qual, desde já, expressa sua concordância com tal repasse.
- 2.17.** A CONTRATADA declara expressamente que não está, de qualquer forma, impedida de licenciar o uso do software objeto deste contato e que a licença aqui pactuada não infringe qualquer patente, direito autoral, segredo industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros ou preceitos legais nacionais ou estrangeiros.
- 2.18.** A CONTRATADA garante o perfeito funcionamento do software objeto deste contrato desde que o mesmo esteja corretamente instalado e seja operado em plataforma de software adequada e plataforma de hardware de origem idônea, conforme especificado neste contrato, e com configuração mínima exigida pelo software de propriedade da CONTRATADA.
- 2.19.** A CONTRATADA sob nenhuma circunstância, caso venha a existir quaisquer problemas com o software, será considerada como tendo descumprido o contrato de licença de uso do referido software.
- 2.19.1** A CONTRATADA não fornece qualquer garantia a softwares de terceiros que operem separadamente ou em conjunto com o software em questão, objeto deste contrato.
- 2.19.2** Nada nesta garantia exclui ou limita quaisquer direitos, contratuais ou extra-contratuais, que a CONTRATADA possua relativamente ao software objeto deste contrato. Essa garantia, assim como as demais aqui fornecidas, operará somente se a CONTRATADA for chamada para examinar o problema ocorrido no software, de forma a constatar sua origem e após tentar, primeiramente, resolvê-lo.
- 2.20.** Em nenhuma circunstância a CONTRATADA será considerada responsável por quaisquer danos, diretos ou indiretos, físicos, técnicos, econômicos, ou fiscais, tais como, sem se resumir a, perdas e danos, lucros cessantes, danos emergentes, interrupção de negócios, perda de informação, ou outros prejuízos decorrentes de uso ou da impossibilidade do uso do software.
- 2.21.** A segurança dos arquivos relacionados com o software é de responsabilidade de quem opera o sistema. A má utilização das técnicas operacionais de trabalho, como operações indevidas, cópias de segurança (*backup*), uso de mídia defeituosa e outras que venham a gerar resultados equivocados são de exclusiva responsabilidade da CONTRATANTE.
- 2.22.** A CONTRATADA não se responsabiliza por danos causados ao software por falhas de segurança, invasões por programas externos, falhas de energia elétrica, ar condicionado, efeitos de elementos radioativos, poluentes ou outros assemelhados.
- 2.23.** É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE:
- 2.23.1** a emissão, em si, e a definição dos tipos de documentos fiscais a serem emitidos pelo software.
- 2.23.2** a legalidade, integridade e qualidade dos dados e informações constantes dos documentos fiscais emitidos pelo software.
- 2.23.3** a adequação dos documentos às legislações federal, estadual e municipal.
- 2.23.4** a qualidade, conteúdo, integridade e periodicidade dos dados enviados por Internet ou qualquer outro meio.
- 2.23.5** a iniciativa de requerer providências da CONTRATADA caso o envio de dados, o modo de impressão, registro ou emissão de dados de documentos fiscais quando estes não estejam de acordo com as suas necessidades, porém, cabe a CONTRATADA avaliar o problema e informar a possibilidade da sua solução, custos e prazos envolvidos.



- 2.24. Sempre que houver alteração do contrato social da CONTRATANTE, fica a mesma obrigada a encaminhar cópia do mesmo para a CONTRATADA.
- 2.25. Os nomes, marcas, e logotipos da CONTRATADA ou de terceiros, existentes nas embalagens, manuais e no software a que se refere este contato, não poderão ser adulterados ou modificados, bem como não poderão ser objetos de venda, licenciamento, doação, locação ou de qualquer forma de transferência ou transmissão onerosa ou gratuita, a não ser com prévia anuência da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA TERCEIRA CONDIÇÕES FINANCEIRAS**

- 3.1. A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA um montante referente ao serviço de implantação e uma mensalidade pelo direito de uso do software e serviços, descritos na cláusula 1.1.
- 3.1.1 Os valores referentes ao serviço de implantação, a mensalidade referente ao direito de licença de uso do software e ao número de acessos simultâneos do software estão descritos no **TERMO DE ADESÃO**, assim como a descrição dos módulos ativados no software.
- 3.1.2 A forma de pagamento do valor referente ao serviço de implantação, definida entre as partes, deverá ser registrada no **TERMO DE ADESÃO**.
- 3.1.3 O pagamento da mensalidade deverá ser realizado conforme data de vencimento definida entre as partes e registrada no **TERMO DE ADESÃO**.
- 3.1.4 As mensalidades vencerão, sempre sem interrupção, de 30 (trinta) em 30 (trinta) dias.
- 3.1.5 A CONTRATANTE efetuará os pagamentos do serviço de implantação e do direito de uso do software para a CONTRATADA mediante quitação de boleto bancário enviado antecipadamente por e-mail.
- 3.1.6 É de responsabilidade da CONTRATANTE informar o não recebimento do boleto bancário, bem como solicitar a segunda via para pagamento.
- 3.2. Os pagamentos em atraso serão acrescidos de juros de 2% (dois por cento) ao mês e multa de 2% (dois por cento) sobre a parcela vencida.
- 3.2.1 A mensalidade da CONTRATANTE não sofrerá interrupções, adiamentos ou suspensão, durante o prazo de vigência do presente contrato, ainda que por solicitação da CONTRATANTE, ficando a mesma obrigada aos pagamentos previstos, independentemente do uso ou não do software, a não ser que o não uso do software seja devido à CONTRATADA.
- 3.2.2 A partir do quinto dia do vencimento do boleto bancário a CONTRATADA poderá protestar o título em cartório e/ou incluir a CONTRATANTE no registro do SERASA EXPERIAN.
- 3.3. O presente contrato será reajustado de forma a preservar o equilíbrio econômico-financeiro de suas condições, sempre por meio de duas formas: o reajuste de preços e a recomposição de preços.
- 3.3.1 O reajuste de preço é um procedimento automático, aplicado ao valor mensal pago a CONTRATADA, em decorrência da variação do IGP-M (Índice Geral de Preços Médios) calculado pela Fundação Getúlio Vargas referente aos 12 (doze) meses praticados no contrato.
- 3.3.2 A recomposição de preços é o procedimento destinado a avaliar a ocorrência de evento que afeta a equação econômico-financeira do presente contrato e promove adequação das cláusulas contratuais aos parâmetros necessários para recompor o equilíbrio original.
- 3.3.3 A recomposição de preços é aplicada conforme entendimento da CONTRATADA, sendo sempre apresentados para aprovação junto a CONTRATANTE.
- 3.4. Fica ainda estabelecido que o atraso no pagamento das mensalidades acarretará a suspensão automática dos serviços pela CONTRATADA a partir do vigésimo dia da data de vencimento do boleto bancário e, para atrasos superiores a 60 (sessenta dias) haverá encerramento automático do contrato e extinção da licença de uso do software, com consequente incidência das penalidades previstas.
- 3.5. Sempre que for solicitada intervenção da CONTRATADA serão cobradas as taxas e reembolsos de despesas bem como valor da hora técnica conforme a Tabela de Preços vigente.
- 3.6. Se, na defesa de seus direitos, ou para haver a satisfação do quanto lhe é devido, a CONTRATADA tiver que recorrer a meios administrativos ou judiciais, terá direito de receber, adicionalmente, 10% (dez por cento) da quantia devida a título de multa, além do reembolso das custas judiciais, despesas de cobrança e honorários advocatícios, calculados à razão de 20% (vinte por cento) do valor total do débito.



#### **CLÁUSULA QUARTA DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO**

- 4.1.** O serviço de implantação por parte da CONTRATADA compreende:
- 4.1.1 a elaboração do projeto de implantação que contemplará o escopo, o cronograma, os recursos humanos, as necessidade de aquisição, riscos e os custos para executar o projeto de implantação;
  - 4.1.2 a execução do projeto de implantação;
  - 4.1.3 o controle e o monitoramento da execução do serviço de implantação;
  - 4.1.4 o encerramento do projeto de implantação;
- 4.2.** O serviço de implantação iniciará apenas após a assinatura deste instrumento e do **TERMO DE ADESÃO**.
- 4.3.** Caso a CONTRATANTE julgar necessário alterar o escopo do projeto de implantação após sua validação e assinatura, serão cobrados valores adicionais envolvendo os custos de hora técnica, transporte, alimentação e hospedagem dos técnicos da CONTRATADA.
- 4.3.1 Toda e qualquer alteração de escopo do projeto de implantação após sua validação e assinatura deverá ser realizada por meio do **TERMO DE ALTERAÇÃO DE ESCOPO**, o qual poderá alterar custos e prazos envolvidos no serviço de implantação.
- 4.4.** A execução do projeto de implantação iniciará apenas após a assinatura do projeto de implantação.
- 4.5.** A CONTRATADA controlará e monitorará a execução do projeto de implantação e informará periodicamente a CONTRATANTE sobre a situação do projeto de implantação, porém, cabe a inteira colaboração da CONTRATANTE no fornecimento de informações necessárias, disponibilidade de pessoal, espaço físico, ambiente operacional e outros requisitos definidos no projeto de implantação, ou ainda, resolver conflitos que possam vir a atrasar a conclusão do projeto.
- 4.6.** A CONTRATADA, ao final do processo de implantação, apresentará a CONTRATANTE, de forma verbal ou escrita, um resumo das atividades realizadas ao longo do processo de implantação.

#### **CLÁUSULA QUINTA DA MANUTENÇÃO DO SOFTWARE**

- 5.1.** A manutenção do software por parte da CONTRATADA compreende:
- 5.1.1 Correção de falhas do software quando estas acontecerem, podendo, a critério da CONTRATADA, dependendo da possibilidade técnica, limitar-se à substituição dos arquivos executáveis com falhas por arquivos executáveis corrigidos.
- 5.2.** Caso não haja tempo hábil para incorporar as modificações legais entre a divulgação e o início de vigência das mesmas, a CONTRATADA indicará, quando possível, as novas soluções alternativas para atender, temporariamente, às exigências da nova Lei, até que os módulos possam ser atualizados.
- 5.3.** O presente contrato não abrange serviços de manutenção e atualização de outros softwares que não o descrito como objeto deste contrato.
- 5.4.** É de responsabilidade da CONTRATANTE efetuar os procedimentos para obter as atualizações, incluindo-se a manutenção do software, que são disponibilizados por meio de conexão on-line entre o(s) servidor(es) da CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 5.4.1 A CONTRATADA isenta-se de qualquer dano ou prejuízo causados pela falta de atualização do software.
- 5.5.** A CONTRATADA efetuará liberações periódicas ou excepcionais para atualização do software. Em ambas as situações, reserva-se a CONTRATADA ao direito de interromper o acesso da CONTRATANTE ao sistema em caso de não atualização conforme as liberações a seguir descritas.
- 5.6.** As liberações periódicas são disponibilizadas por meio dos Releases. A CONTRATANTE se responsabiliza a efetuar atualização do software a cada liberação de release efetuada pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA SEXTA DO SUPORTE DE SOFTWARE**

- 6.1.** O atendimento à CONTRATANTE é realizado por meio do CENTRO DE SUPORTE da CONTRATADA que disponibiliza Analistas de Suporte para prestar auxílio para adequar os processos de gestão ou regras de negócio no software objeto deste contrato, sanar dúvidas, registros de incidentes, solicitações de serviços, sugestões por meio do telefone.



- 6.1.1 É de responsabilidade da CONTRATANTE providenciar o registro ou a forma de comunicação das suas necessidades por meio dos canais de comunicação indicados neste contrato.
- 6.2. As solicitações da CONTRATANTE serão tratadas como emergenciais ou não-emergenciais, conforme critério da CONTRATADA e o suporte será prestado em dias úteis da localidade da sede da CONTRATADA, de segunda a sexta-feira, das 8 (oito) horas as 12 (doze) horas e das 13 (treze) horas e 30 (trinta) minutos as 18 (dezoito) horas, e nos sábados, em regime de plantão, das 8 (oito) horas até as 12 (doze) horas.
- 6.3. Para validade do serviço de SUPORTE DE SOFTWARE em acordo com este contrato, a CONTRATANTE deverá:
- 6.3.1 Consultar a CONTRATADA somente por meio das pessoas que foram treinadas e autorizadas para a comunicação.
- 6.3.2 Comunicar à CONTRATADA, com detalhes e precisão, a descrição dos problemas ou pendências relativas ao software, fazendo tal comunicação por telefone.
- 6.3.3 Ressarcir as despesas de viagens, hospedagem e alimentação de técnicos da CONTRATADA para resolver problemas de interesse da CONTRATANTE.
- 6.4. É imprescindível que conste da solicitação a descrição do problema observado, softwares envolvidos, o dia e horário de disponibilidade do equipamento e o nome do responsável pela requisição do serviço.
- 6.5. Nos chamados a CONTRATANTE se comprometerá a colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos, softwares e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.
- 6.5.1 Entende-se como “**chamado**” a solicitação devidamente registrada por escrito na ferramenta da CONTRATADA e identificada por número de protocolo único, o qual tenha sido efetivada somente pelas pessoas autorizadas pela CONTRATANTE a comunicarem-se com a CONTRATADA.
- 6.6. Na eventual necessidade do acesso a arquivos da CONTRATANTE para a resolução de problema, fica garantido por parte da CONTRATADA o total sigilo das informações neles constantes.
- 6.7. Não se compreende como “**SUPORTE**” e serão cobrados à parte, mediante aprovação de orçamento prévio, além dos serviços constantes em Tabela de Preços da CONTRATADA, os seguintes serviços que consistem em: a) correções de erros ou mau funcionamento do software resultante da ação de profissionais próprios ou terceirizados da CONTRATANTE; b) correções de erros provenientes de operação e uso indevido do software; c) recuperação de arquivos de dados, quando possíveis, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica e erros em programas específicos da CONTRATANTE; d) alteração do padrão dos arquivos de entrada; e) serviços de migração e conversão de dados de /para outros equipamentos; f) defeitos físicos de equipamentos; g) contaminação por “vírus”; h) queda de energia; i) troca de operadores do software, instaladores, equipamentos e periféricos; j) instalação ou reinstalação dos sistemas operacionais ou qualquer outro software e acesso indevido ao sistema gerenciador do banco de dados.
- 6.7.1 qualquer serviço demandado por uma das situações mencionadas acima não está coberto por este contrato, sendo considerado serviço extraordinário e com custos adicionais a serem orçados pela CONTRATADA.
- 6.8. A CONTRATADA terá um prazo de até 96 (noventa e seis) horas para posicionar a CONTRATANTE sobre a correção de problemas operacionais, desde que o problema não seja causado por mau funcionamento de equipamento, rede, sistemas operacionais ou ainda por situações que dependa de produtos e serviços de terceiros.
- 6.9. Para as solicitações efetuadas por meio do CENTRO DE SUPORTE e tratadas inicialmente como Suporte e que tenham, por força da necessidade técnica sido encaminhadas para a equipe de desenvolvimento da CONTRATADA, terão prazos de retorno específicos, de acordo com a complexidade de cada caso, definidos pela CONTRATADA.
- 6.10. Não se compreende ainda como “**SUPORTE**” e não são realizados, acompanhados ou auxiliados pela CONTRATADA, sob qualquer hipótese, os serviços a seguir descritos e outros correlatos: a) serviço de instalação de hardware, tais como instalação de equipamentos periféricos; b) serviços de remoção de vírus; c) instalação de outros softwares que não seja o software objeto desse contrato; d) serviços de informação e consultoria jurídica e tributária; e) procedimentos para aquisição e instalação do certificado digital.
- 6.10.1 É de responsabilidade da CONTRATANTE providenciar a preservação e principalmente o envio de dados e arquivos gerados pelo software da CONTRATADA solicitados por órgãos ou entidades governamentais ou não. Não é obrigação da CONTRATADA prestar suporte para estas e outras situações, tais como: a) envio de arquivos eletrônico com registro das movimentações do estabelecimento da CONTRATANTE para o FISCO (SINTEGRA, SPED EFD, SPED PIS-COFINS, entre outros); b) atendimento para resolução de problemas na geração de dados de responsabilidade de softwares ou periféricos de terceiros, tais como Emissor de Cupom Fiscal.
- 6.11. Durante a realização de atendimento presencial da CONTRATADA, esta se compromete a assessorar, treinar e/ou ensinar os colaboradores da CONTRATANTE em como realizar ações operacionais. Contudo, é de responsabilidade da



CONTRATANTE a execução das tarefas operacionais ou finais, tais como: contagem de estoques, cadastros, lançamentos de títulos, conferência de caixa e outras similares.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA DO USO E ACESSIBILIDADE**

- 7.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE efetuar o pagamento da mensalidade para obtenção de acesso para os próximos 30 dias. Da mesma forma, para os pagamentos subsequentes e enquanto vigorar o presente contrato.
- 7.2. O pagamento da licença de uso deve ser feito de forma antecipada, ou seja, o pagamento da mensalidade autoriza a liberação de acesso para os próximos 30 dias.
- 7.3. A iniciativa para obtenção da liberação do acesso ao software objeto deste contrato é de responsabilidade da CONTRATANTE. Essa liberação disponibilizada pela CONTRATADA.
- 7.4. A liberação sempre será mediante pagamento e pode ser obtida virtualmente (on-line por meio da comunicação entre o banco de dados da CONTRATANTE e da CONTRATADA) ou, excepcionalmente, por meio de ligação telefônica da CONTRATANTE em dias e horários de atendimento comercial da CONTRATADA.
- 7.5. A licença de uso expira a cada 30 (trinta) dias e é atualizada automaticamente com o pagamento dos boletos bancários.
  - 7.5.1 O software objeto deste contrato notificará, diariamente, a CONTRATANTE sobre o atraso da mensalidade a partir do quinto dia da data de vencimento do boleto bancário até o dia da quitação do mesmo.
  - 7.5.2 A suspensão do uso do software ocorrerá automaticamente pela falta de pagamento da mensalidade no vigésimo dia de atraso, porém, neste período o acesso não é interrompido.
- 7.6. Em casos de suspensão do uso do software por falta de pagamento, reserva-se a CONTRATADA a liberar o uso do software após verificada a compensação bancária ou outra forma equivalente de pagamento. A confirmação de pagamento ocorre em dias úteis de expediente da CONTRATADA, não sendo efetuadas liberações em feriados ou finais de semana, ainda que comunicadas via FAX ou outros meios ao setor financeiro da CONTRATADA.
- 7.7. A responsabilidade dos procedimentos para restabelecimento do acesso ao uso do software, após a liberação da CONTRATADA, é de responsabilidade da CONTRATANTE, conforme indicado neste contrato. A suspensão do uso do software, por falta de pagamento, não será considerada causa de obstrução, interrupção ou impedimento das atividades e do funcionamento do estabelecimento da CONTRATANTE, não se constituindo, portanto, a suspensão em motivo para alegação de eventuais danos ou prejuízos.
- 7.8. Não é de responsabilidade da CONTRATADA a impossibilidade de uso do software, quando a CONTRATANTE deixa de efetuar o pagamento da mensalidade referente à licença de uso do software e/ou de serviços prestados pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA OITAVA DO DIREITO DE PROPRIEDADE**

- 8.1. Em hipótese alguma é permitido à CONTRATANTE, na pessoa de seus representantes, prepostos, empregados, gerentes, procuradores ou terceiros interessados:
  - 8.1.1 Copiar, alterar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, doar, alienar de qualquer forma, transferir, total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, o software objeto deste contrato, assim como seus manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;
  - 8.1.2 Modificar as características do software, seus módulos, rotinas ou quaisquer partes da estrutura dos softwares, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma, sem a prévia, expressa específica e autorizada anuência da CONTRATADA, ficando acertado que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE, que deva ser efetuada no software, só poderá ser operada pela CONTRATADA ou pessoa expressamente autorizada pela mesma.
- 8.2. A infração das cláusulas anteriores e suas subcláusulas obrigam a CONTRATANTE ao pagamento à CONTRATADA do valor correspondente ao preço atualizado do software, multiplicado pelo número de cópias reproduzidas sem autorização, sem que isto legitime a operação, acrescido das outras indenizações, ressarcimentos e sanções previstas na legislação civil e criminal.
- 8.3. Qualquer outra cópia do software objeto deste contrato, além da cópia autorizada para existir como CÓPIA RESERVA ("backup dos arquivos executáveis"), será considerada cópia não autorizada e, sua mera existência será compreendida como violação aos direitos de propriedade, sujeitando-se a CONTRATANTE às penalidades previstas no presente contrato e legislação em vigor.
- 8.5. No caso de rescisão do presente contrato, por quaisquer motivos, todos os softwares, arquivos, manuais, bem como todas as cópias existentes devem ser devolvidos à CONTRATADA com comprovação de entrega.



**CLÁUSULA NONA  
DOS TRIBUTOS E DESPESAS**

- 9.1.** Cada parte será responsável pelo recolhimento dos tributos aos quais derem origem.
- 9.2.** Se, durante a vigência do presente contrato, for(em) criado(s) novo(s) tributo(s) ou modificadas as alíquotas dos tributos atuais, de modo a majorar ou diminuir o ônus da CONTRATADA, o preço dos serviços correlatos serão revistos, a fim de que sejam ajustados a essas modificações, assim como, o valor do presente contrato na sua renovação.
- 9.3.** Toda e qualquer concessão ou tolerância por parte dos contratantes, relativamente às prerrogativas asseguradas e às condições estabelecidas neste instrumento, será considerada mera liberalidade, não gerando direitos e obrigações, em hipótese alguma, no presente ou no futuro.

**CLÁUSULA DÉCIMA  
DA VALIDADE E EXTINÇÃO DO CONTRATO**

- 10.1.** Este contrato vigorará por prazo indeterminado, exceto com relação às cláusulas que tratem da atualização e suporte de software, cujos serviços serão prestados por 12 (dozes) meses, a contar da data de sua geração, período este renovável automaticamente por iguais períodos, até que se verifique a necessidade de rever as condições estabelecidas ou haja denúncia de cancelamento por uma das partes.
- 10.2.** Considerar-se-á rescindido este contrato por quaisquer das partes e a qualquer tempo, independente de formalidade judicial ou extra-judicial, desde que ocorridas quaisquer das seguintes hipóteses:
- 10.2.1 Inadimplemento das obrigações por quaisquer das partes.
- 10.2.2 Se a CONTRATANTE requerer concordata, tornar-se insolvente ou tiver falência requerida.
- 10.2.3 Por comunicação escrita de quaisquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 10.2.4 Em caso de rescisão contratual, fica a CONTRATANTE obrigada a encaminhar à CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias, após a comunicação da rescisão, o Documento Comprobatório de Exclusão de Emissor de Cupom Fiscal, ou documento equivalente, de acordo com a exigência dos órgãos reguladores.
- 10.3.** Obriga-se a CONTRATANTE a solicitar a RESCISÃO CONTRATUAL nas seguintes situações: a) venda do estabelecimento; b) encerramento das atividades econômicas; c) impossibilidade de continuar honrando com as obrigações financeiras vigentes no presente contrato; d) interrupção definitiva de uso do software.
- 10.4.** Estando a relação contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA no seu primeiro ano de vigência e havendo solicitação de rescisão por parte da CONTRATANTE, incidirá multa rescisória no valor igual a soma de 3 (três) mensalidades.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 11.1** As partes declaram ciência que este instrumento é um título executivo extrajudicial, conforme o inciso II do art. 585 do Código de Processo Civil, não havendo necessidade de reconhecer firma ou registrar este instrumento em cartório para garantir sua legitimidade.
- 11.2** Qualquer mudança de endereço deverá imediatamente ser comunicada entre as partes, por escrito, com comprovante de entrega. Qualquer comunicação entre as partes só será válida quando feita por escrito, salvo os assuntos de rotina para complemento da atualização e suporte do software.
- 11.3** A CONTRATADA está autorizada a divulgar, a qualquer tempo, na forma de textos e imagens, sem necessidade de qualquer tipo de remuneração, em “home-pages” ou quaisquer outros meios e mídias, que a CONTRATANTE é um cliente da CONTRATADA e utiliza seus produtos.
- 11.4** A CONTRATADA se reserva o direito de retomar o software, objeto deste contrato, nos casos de descumprimento das obrigações por parte da CONTRATANTE, independentemente das sanções previstas em lei e/ou neste instrumento.
- 11.5** No caso de troca de equipamento que impliquem em atividades adicionais às previstas neste contrato, a CONTRATADA deverá ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, reservando-se os direitos de manter ou não o software no novo ambiente operacional, bem como de cobrar, ou não, mediante orçamento prévio, os custos de adaptação do sistema para nova máquina. Neste caso o prazo será estabelecido pela CONTRATADA, que definirá também o novo valor da atualização.
- 11.6 DO SIGILO.** As partes por si, seus empregados e prepostos, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamento do conjunto de módulos



licenciados, ou dados gerais em razão do presente contrato, de que vieram a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou deles dar conhecimento a estranhos, a qualquer tempo, salvo se houver consentimento expresso, em conjunto das mesmas ou se tais informações existirem livremente, previamente à formação deste contrato, sendo de conhecimento público ou inerentes ao mercado, ou tipo de negócio, ou à atividade das partes.

11.6.1 A manutenção do sigilo vale também para as gravações digitais dos contratos mantidos entre as partes, tanto telefônico quanto audiovisuais, excetuando-se o caso de utilização por qualquer delas para fim único de prova em eventuais demandas judiciais aforadas por uma em detrimento da outra.

11.7 A responsabilidade das partes com relação a quebra de sigilo, será proporcional aos efeitos do prejuízo causado.

11.8 O presente contrato obriga as partes e seus sucessores e somente a CONTRATANTE possui licença, não exclusiva, para a utilização do software, sendo-lhe, entretanto, vedado transferir para filiais, coligadas, subsidiárias, controladas e/ou controladoras, contratantes e/ou contratadas, os direitos e obrigações impostos por este instrumento. Tal limitação, no entanto, não atinge a CONTRATADA que poderá, a qualquer tempo, ceder, no todo ou em parte, os direitos e obrigações inerentes, a empresa sua filiada, coligada, controlada e/ou controladora, subsidiária, ou contratante e/ou contratada.

11.9 Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos, tácitos ou expressos anteriores.

11.10 A CONTRATADA poderá a qualquer momento, designar funcionário, preposto ou profissional legalmente constituído, para realizar auditoria no equipamento da CONTRATANTE, com a finalidade de verificar a perfeita utilização do software, dentro das especificações dos equipamentos contratados.

11.11 Podem as partes ajustar quaisquer outras condições, que serão incorporadas a este instrumento por meio de TERMOS ADITIVOS.

11.12 Fazem parte deste contrato todos os documentos inerentes aos serviços de implantação, manutenção e suporte do software, sendo estes atas, minutas, chamados e protocolos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DO FORO**

Para dirimir litígios emergentes do presente instrumento, as partes elegem o Fórum da Comarca de Cascavel – PR, podendo as partes optarem pelo julgamento arbitral, conforme previsto em Lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA JULGAMENTO POR ARBITRAGEM**

As discordâncias e demandas que surgirem por força deste contrato poderão ser julgadas por tribunal convencional do poder judiciário ou, a critério das partes, por tribunal de arbitragem, entregue a instituição, pessoa jurídica brasileira, com competência técnica para julgar contratos deste tipo escolhidas em comum acordo entre as partes. A forma de julgamento e quantidade de árbitros será estabelecida pelas partes em comum acordo. Prazos e formas de pagamento deverão compor a decisão arbitral no Brasil. A decisão será irrecurável em qualquer modalidade de julgamento, independentemente de instância.

Assim, ajustadas e contratadas, as partes e testemunhas assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, para um só efeito.

Cascavel, XX de XXXXX de 2014.

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA  
Roberto Carlos Carpes

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CPF \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Testemunha

\_\_\_\_\_  
Testemunha