

Termos de Uso do SoftExpert Suite

Revisão 01 – data 01 de janeiro de 2024

O presente documento estabelece os Termos e Condições de Uso do software SoftExpert Suite (“SE Suite”), e da prestação dos serviços adiante designados;

Complementam o presente documento os anexos abaixo listados:

- [Níveis de Severidade;](#)
- [Acordo de Nível de Serviço \(SLA\);](#)
- [Serviços de Infraestrutura em Nuvem;](#)
- [Ciclo de Vida do Produto;](#)
- [RSO Environment;](#)
- [Garantia de Atualização do Kit de Validação;](#)
- [Tratamento de Dados Pessoais;](#)

TERMOS DE USO DO SOFTEXPERT SUITE

O presente documento (“Termos de Uso”) descreve seus direitos e responsabilidades como um Cliente SoftExpert. Estes Termos são firmados entre a SoftExpert Software (designada como “SOFTEXPERT” ou “SOFTEXPERT”) e Você ou a sociedade que você representa, indicada na Proposta Comercial (doravante “você”, “LICENCIADA” ou “Cliente”).

Estes termos entrarão em vigor: 1) na data de assinatura ou aceite formal da Proposta Comercial, 2) quando a LICENCIADA acessar, baixar ou usar um produto ou serviço SOFTEXPERT; ou 3) indicar de outra forma sua aceitação destes Termos de Uso, o que ocorrer primeiro (“Data de Vigência”). Estes termos não precisam ser assinados para vincularem as partes ao seu cumprimento.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Utilizam-se as seguintes definições para os fins destes Termos:

Produtos SOFTEXPERT: Licenças de Uso dos componentes e soluções desenvolvidas pela SOFTEXPERT, e outras que venham a ser desenvolvidas posteriormente, contratadas através de uma Proposta Comercial.

Proposta Comercial: Documento elaborado com a finalidade de apresentar as condições comerciais para aquisição dos produtos e serviços SOFTEXPERT, cujo aceite vincula a parte LICENCIADA.

Serviços SOFTEXPERT: Os Serviços incluem, mas não se limitam, aos serviços de suporte (“SLA”), de infraestrutura em nuvem, de administração remota do sistema (“RSA”), serviços de consultoria, de integração, validação, capacitação e customização, contratados através de uma Proposta Comercial.

SLA (Service Level Agreement): Acordo sobre o nível de serviço oferecido pela SOFTEXPERT para atendimento e suporte aos usuários do Software, conforme definido nestes Termos.

Modalidades de instalação:

On Premise: A solução é instalada em uma infraestrutura de responsabilidade da LICENCIADA.

Nuvem: A solução é instalada em uma infraestrutura na nuvem, administrada pela SOFTEXPERT.

Modalidades de aquisição:

Permanente: É pago um valor único específico para a aquisição das licenças de uso, as quais não expiram, tendo o cliente o direito perpétuo de utilização do software na versão adquirida.

Subscrição: É pago um valor mensal pelo direito de uso das licenças, o qual expira junto ao término da relação comercial com a SOFTEXPERT, não podendo o cliente utilizar mais o software.

Modalidades de uso:

Licenças de Uso Simultâneas: O número de licenças é de uso concorrente, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados, apenas o uso simultâneo/concorrente fica restrito ao número de licenças adquiridas. Assim não existe limite de crescimento na quantidade de usuários que a empresa venha a ter ao longo do tempo.

Licenças de Uso Nominativas: O número de licenças é calculado de acordo com o número de usuários ativos que serão cadastrados na base de dados. Usuários inativos não são considerados na contagem de licenças.

2. COBERTURAS E RESTRIÇÕES

2.1. Durante a vigência destes Termos, a SOFTEXPERT fornecerá as Licenças de Uso do Software, em caráter não exclusivo, intransferível e oneroso, para processamento das informações de negócio da LICENCIADA. A LICENCIADA não poderá prestar serviços a terceiros com o intuito de explorar

financeiramente os Produtos SoftExpert. Os Produtos deverão ser utilizados exclusivamente para fins comerciais, de acordo com os requisitos e funcionalidades técnicas descritas na [Documentação do Produto](#).

2.2. A **LICENCIADA** poderá processar dados de empresas controladas, bem como liberar o acesso aos Programas a terceiros de seu interesse através das licenças adquiridas, desde que tenha uma única base de dados para cada Proposta Comercial firmada. Neste caso, a **LICENCIADA** será totalmente responsável pela conformidade de suas empresas controladas com estes Termos, bem como por todos os atos e omissões de tais empresas.

2.3. A **SOFTEXPERT** não se responsabiliza por problemas nos Produtos caso os mesmos sejam causados pelo uso indevido de terceiros, agindo em nome ou em favor da **LICENCIADA**.

2.4. A **SOFTEXPERT** prestará o serviço de suporte de acordo com a categoria de suporte contratada pela **LICENCIADA**, descrita na Proposta Comercial, conforme descrito nestes Termos;

2.5. A **SOFTEXPERT** disponibilizará os upgrades e atualizações observando a [Política de Ciclo de Vida do Produto](#), conforme descrito nestes Termos.

2.6. A **SOFTEXPERT** prestará os serviços contratados na melhor forma técnica possível e em conformidade com as especificações e padrões acordados com a **LICENCIADA**.

2.7. Exceto se expressamente permitido nestes Termos, a **LICENCIADA** não poderá:

- a) copiar, reproduzir, modificar, adaptar ou criar trabalhos derivados dos Produtos;
- b) alugar, arrendar, distribuir, vender, sublicenciar ou transferir os Produtos a terceiros, sem prévio conhecimento da **SOFTEXPERT**;
- c) incorporar quaisquer Produtos em um produto ou serviço fornecido à terceiros;
- d) interferir ou de outra forma contornar mecanismos destinados a limitar o uso dos Produtos;
- e) fazer engenharia reversa, decompilar, traduzir ou de outra forma procurar obter o código-fonte, algoritmos, formatos de arquivo ou APIs não públicas dos Produtos;
- f) remover ou ocultar quaisquer avisos de propriedade ou outros avisos contidos em qualquer Produto;
- g) acessar os Produtos para fins de desenvolvimento ou operação de produtos ou serviços concorrentes;
- h) encorajar ou ajudar qualquer terceiro a fazer qualquer uma das ações acima.
- i) usar os Produtos para finalidades não permitidas em Lei ou para violar determinações legais;

3. DIREITOS AUTORAIS

3.1. Todos os direitos autorais relativos aos Programas, incluindo, mas a tanto não se limitando, a quaisquer imagens, fotografias, animações, vídeos, áudios, músicas, textos, *plug-ins* e *applets* incorporados ou que acompanham os Programas são de propriedade da **SOFTEXPERT**.

3.2. É proibida a reprodução ou distribuição dos materiais impressos que eventualmente venham a acompanhar os Programas, sendo que, qualquer reprodução ou utilização não acordada entre as partes constituirá violação dos direitos de autor da **SOFTEXPERT**.

3.3. Na hipótese de a **LICENCIADA** desenvolver um novo programa que se caracterize como cópia dos Produtos **SOFTEXPERT**, de todo ou em parte, quer seja do dicionário de dados, quer seja dos Programas, tal novo programa será considerado como parte dos Produtos licenciados pela **SOFTEXPERT**, ficando, portanto, sua propriedade intelectual incorporada aos Produtos e seu uso condicionado a estes Termos.

3.4. A **SOFTEXPERT** se reserva o direito de retomar os Produtos nos casos em que a **LICENCIADA**:

- a) Provoque prejuízos à propriedade intelectual da **SOFTEXPERT**, usando indevidamente os Produtos, como nos casos de reprodução ilegal de programas;
- b) Divulgue para terceiros, todo ou parte dos Produtos licenciados, sua documentação, manuais e descrições técnicas sem prévia autorização por escrito da **SOFTEXPERT**;
- c) Altere os Produtos sem o consentimento da **SOFTEXPERT**, seja esta alteração a retirada ou substituição de trechos ou rotinas, ou um acréscimo ou conjunto de acréscimos intercalados de rotinas

desenvolvidas, pela própria **LICENCIADA** ou por terceiros contratados, com o propósito de adulterar e tornar irreconhecível o programa original e;
d) Use os Programas de forma diversa daquela estipulada no presente instrumento e na documentação técnica aplicável.

3.5. As licenças de uso serão de propriedade exclusiva da **SOFTEXPERT** e deverão ser utilizadas para processamento das informações da **LICENCIADA**, dentro dos limites e características do ambiente operacional declarado por esta.

4. GARANTIAS

4.1. A **SOFTEXPERT** garante que: (1) durante a vigência destes Termos, o ambiente de produção da **LICENCIADA** estará em conformidade com os recursos e funcionalidades descritos na Documentação do Produto; e (2) os Serviços contratados de acordo com estes Termos serão executados de maneira competente e profissional, em conformidade com os padrões e práticas aceitos na indústria.

4.2. A **SOFTEXPERT** não pode, em virtude da natureza e complexidade dos Programas, garantir, por si ou pelos seus fornecedores, que a utilização deste ocorrerá de forma ininterrupta ou livre de erros. Na ocorrência de falhas de programação ("bugs"), a **SOFTEXPERT** corrigirá tais falhas, podendo a seu critério, substituir a cópia dos Programas com falhas por cópias corrigidas.

4.3. A **LICENCIADA** declara ter avaliado a capacidade dos Programas e requisitos técnicos mínimos necessários e reconhece que as funcionalidades nele contidas atendem plenamente as suas necessidades, dentro dos padrões de qualidade e adaptabilidade que a **LICENCIADA** exige.

4.4. A **SOFTEXPERT** não se responsabiliza pelos resultados produzidos pelos Produtos, caso estes sejam afetado por algum tipo de programa externo, ou àqueles normalmente conhecidos como "vírus", por falha de operação, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não exista culpa comprovada da **SOFTEXPERT**, bem como pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelos Programas, assim como por problemas definidos como "caso fortuito" ou "força maior", conforme legislação aplicável.

5. CONFIDENCIALIDADE

5.1. As Partes reconhecem que, no exercício de suas atribuições estabelecidas neste Contrato, poderão ter acesso, voluntária ou involuntariamente, a informações exclusivas ou confidenciais uma da outra, bem como, de seus clientes ou de terceiros. Por esta razão, se comprometem a manter total sigilo em relação às Informações Confidenciais, conforme definido nestes Termos, não devendo a qualquer título ou por qualquer motivo revelar, transferir ou de outra forma dispor dessas informações, exceto com a prévia e expressa autorização, por escrito, da outra parte.

5.2. Para fins deste Contrato, a expressão "Informações Confidenciais" significa, entre outros: (i) toda e qualquer informação relativa ao Contrato, bem como qualquer informação que seja revelada, fornecida, comunicada ou adquirida (seja verbalmente, ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, amostras de resinas, plantas ou qualquer outra forma) pelas Partes na pessoa de seus sócios, administradores, diretores, empregados, prepostos ou subcontratados; (ii) qualquer segredo de negócio ou know-how, documento, croqui, desenho, fita de vídeo, reproduções, traduções, tabelas, gráficos, documentos financeiros, demonstrações financeiras, documentos contábeis, relatórios de auditoria, fórmulas, estudos, pareceres, métodos de elaboração, métodos analíticos, pesquisas, dados técnicos, dados operacionais, dados de engenharia, especificações técnicas, especificações de equipamentos, requerimentos escritos e qualquer outra forma de comunicação ou documentação das Partes, escrita ou não (através de meios audiovisuais, mídia eletrônica ou qualquer outra forma), relacionados às informações supra mencionadas.

5.3. Se, em função de uma ordem judicial e/ou administrativa e/ou normativa válida, as Partes forem obrigadas a revelar tais informações a terceiros, devem, obrigatoriamente, informar a outra parte a respeito e tomar todas as medidas legais cabíveis, às suas expensas, para evitar a revelação dessas informações ou, se isso não for possível, revelar somente aquela parte da informação que for estritamente necessária para cumprir com tal ordem.

5.4. As estipulações e obrigações constantes da presente cláusula não serão aplicadas a nenhuma informação que: (i) seja de domínio público; (ii) já esteja em poder da Parte Receptora como resultado de sua própria pesquisa ou desenvolvimento, desde que a Parte Receptora possa comprovar por meio de documentos tangíveis; e (iii) tenha sido legitimamente recebida de terceiros.

5.5. As partes se comprometem, mesmo após o término deste Contrato, a manter o sigilo determinado pela cláusula acima, sob pena de a parte infratora ter que indenizar a parte prejudicada de acordo com os prejuízos causados.

6. VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. Estes Termos entrarão em vigor na Data de Vigência e permanecerão válidos até serem rescindidos conforme estabelecido neste documento.

6.2. Estes Termos poderão ser rescindidos por qualquer das Partes, a qualquer tempo, independentemente de formalidade judicial ou extrajudicial, desde que ocorridas quaisquer das seguintes hipóteses:

- a) Inadimplemento das obrigações aqui estabelecidas, por qualquer das partes, que não seja sanada dentro do prazo de 15 (quinze) dias a contar da data em que a parte infratora seja devidamente notificada do descumprimento;
- b) Caso qualquer das partes entre em regime de falência, de recuperação judicial ou extrajudicial, ou de liquidação judicial ou extrajudicial.

6.3. Qualquer das partes poderá rescindir imotivadamente estes Termos, a qualquer tempo, bastando que comunique seu interesse à outra parte, por escrito, com aviso prévio de 30 (trinta) dias.

6.4. Efeitos da rescisão: A rescisão importará, quanto à Licença de Uso, no pagamento pela **LICENCIADA** do saldo devedor devidamente atualizado, se existente. Em relação aos serviços contratados, a rescisão importará na paralisação imediata e na suspensão do fornecimento de novas versões dos Produtos, se existentes. A partir da data de rescisão todas as parcelas da prestação de serviço vencidas se tornarão automaticamente exigíveis.

6.5. Se, dentro de 12 meses após o pedido de rescisão, a **LICENCIADA** solicitar a atualização da versão do Software ou recontratar o Serviço de Suporte, esta pagará o equivalente a 60% do valor da Licença de Uso, conforme definido na tabela de preço vigente, para cada licença do Produto já adquirida.

7. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

7.1. O preço total do licenciamento e dos serviços contratados, bem como as suas formas de pagamento, encontram-se estipulados na Proposta Comercial. Sobre os valores pactuados já estão inclusos todos os impostos incidentes, vigentes e aplicáveis.

7.2. A **LICENCIANTE** se reserva no direito de, razoavelmente, alterar o preço dos Serviços a qualquer momento. Em se tratando de renovação automática, o preço ajustado passará a vigorar a partir da data de aniversário do Contrato e, em se tratando de renovação mediante adiantivo, a **LICENCIADA** será notificada com prazo razoável de antecedência.

7.3. Ocorrendo atraso no pagamento de qualquer importância ajustada no presente instrumento os valores serão acrescidos de multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês, este calculado *pro rata die*. Caso o atraso seja superior a 20 (vinte) dias, os Serviços cujas parcelas estejam em atraso serão suspensos automaticamente até que as pendências financeiras sejam regularizadas.

7.4. Sem prejuízo do disposto acima, caso a **LICENCIADA** deixe de realizar qualquer pagamento na data aprazada, a **SOFTEXPERT** poderá, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação, tomar as medidas cabíveis para o recebimento do montante devido, devendo a **LICENCIADA** arcar com as despesas de cobrança, inclusive protesto e honorários advocatícios estipulados em juízo, havidas pela **SOFTEXPERT**.

7.5. Caso os serviços sejam suspensos por falta de pagamento da **LICENCIADA**, tão logo os mesmos sejam reativados, a **LICENCIADA** deverá pagar os valores relacionados a tais serviços durante o período que os mesmos estiveram suspensos.

8. OBRIGAÇÕES DA SOFTEPERT

8.1. A **SOFTEPERT** se obriga a divulgar à **LICENCIADA** as correções dos eventuais erros existentes nos Programas, os quais se definem como sendo incorreções encontradas entre as especificações contidas na documentação dos mesmos e sua operação. A **LICENCIADA** deverá, nestes casos e quando necessário, adotar procedimentos temporários, sugeridos pela **SOFTEPERT**, enquanto uma solução permanente estiver sendo desenvolvida.

8.2. Indenizar a **LICENCIADA** por quaisquer perdas, danos ou despesas diretas, decorrentes de procedimentos judiciais ou administrativos promovidos por terceiros, relativos a propriedade intelectual dos Programas, desde que, previamente e em tempo hábil, seja a **SOFTEPERT**, por escrito, comunicada pela **LICENCIADA** da existência de tais procedimentos.

8.3. Vender para a **LICENCIADA**, não exclusivamente e apenas para uso próprio, os códigos fontes dos Programas licenciados, por um preço que não será superior a 10 (dez) vezes o preço praticado para a licença de uso permanente, caso venha a **SOFTEPERT** deixar de comercializar e suportar tais programas direta ou indiretamente, encerrar suas atividades sem deixar sucessora, ou ainda, nos casos de dissolução judicial ou extrajudicial e falência de sua sociedade. A substituição dos Programas por uma nova versão, nos termos da política de ciclo de vida do produto, não configura interrupção de comercialização.

9. OBRIGAÇÕES DA LICENCIADA

9.1. A **LICENCIADA** se obriga a transmitir à **SOFTEPERT** todas as informações necessárias para que esta possa proceder a instalação dos Produtos, quando este serviço for contratado, bem como a permitir o acesso a seus funcionários para que estes procedam à instalação e/ou verificação e/ou aperfeiçoamentos dos Programas.

9.2. A **SOFTEPERT** não garante que os Produtos funcionarão livres de erros ou interrupções em caso de qualquer modificação no ambiente computacional onde os mesmos foram inicialmente instalados. Entenda-se por ambiente computacional a estrutura formada por *hardware* e sistema operacional.

9.2.1. Em tal hipótese, a **LICENCIADA** deverá informar a **SOFTEPERT** das modificações a serem realizadas em seu ambiente computacional, com 30 (trinta) dias de aviso-prévio e seguir as orientações prestadas pela **SOFTEPERT**. Desde que previamente avaliado pela **LICENCIADA**, a mesma aceita e concorda que a modificação de seu ambiente computacional poderá implicar em custos de reinstalação e parametrização do Produtos sobre a nova configuração do ambiente computacional, os quais serão apresentados pela **SOFTEPERT** à **LICENCIADA** aprovação, antes da realização de tais serviços.

9.3. É obrigatório a **LICENCIADA** aplicar a atualização das versões liberadas pela **SOFTEPERT** inicialmente em um ambiente de testes. Esta etapa tem como objetivo validar o processo de atualização do sistema no ambiente da **LICENCIADA**, bem como, permitir que os usuários finais validem seus processos críticos em um ambiente paralelo ao da produção.

9.4. Manter pessoal treinado para a operação dos Produtos e para a comunicação com a **SOFTEPERT** e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com os Produtos, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos.

9.5. Contratar serviço especializado da **SOFTEPERT** ou de empresas credenciadas por esta para elaborar projetos, instalação e implantação dos Programas. A **SOFTEPERT** não prestará os serviços de suporte se tais atividades forem efetuadas por empresas e/ou profissionais não credenciados pela **SOFTEPERT**, sem prejuízo da rescisão do contrato.

9.6. A **LICENCIADA** é responsável pela execução dos serviços e o ônus dos custos envolvidos referentes a conversão de dados e programas específicos que se tornem necessários em função de atualizações de

versões ou novos programas que a **SOFTEPERT** venha a lançar, assim como a migração para outras plataformas de equipamento e/ou importação de dados quando a **LICENCIADA** estiver migrando de outro software para os softwares licenciados pela **SOFTEPERT**. Referidos serviços poderão ser executados pela **SOFTEPERT**, mediante aprovação pela **LICENCIADA**, de orçamento prévio.

9.7. A **LICENCIADA** não poderá repassar a terceiros nenhuma informação relacionada à autenticação (links de internet, usuários e senhas) para acesso em serviços remotos cobertos por estes Termos ou que venham a ser criados posteriormente. Incluem-se nestes serviços (mas não se limitam a) os acessos à base de conhecimento, vídeos de capacitação, sessões de treinamento online, portal do cliente, etc. A divulgação a pessoas não autorizadas constitui infração contratual, podendo acarretar sanções a **LICENCIADA**.

10. USO DO NOME E DA IMAGEM

10.1. A **SOFTEPERT**, livre de quaisquer ônus para com a **LICENCIADA**, poderá utilizar-se do nome da **LICENCIADA** como seu cliente, para fins exclusivos de divulgação da **SOFTEPERT** e de suas atividades, podendo, para tanto, citá-lo ou divulgá-lo junto a todos os meios de comunicação interno ou externos, públicos ou privados; independente de prévia e expressa autorização por parte da **LICENCIADA**.

10.2. Para a utilização de imagens que possuam políticas restritivas de divulgação e utilização pela **LICENCIADA**, a **SOFTEPERT** sempre irá solicitar autorização prévia junto a **LICENCIADA** antes de qualquer divulgação.

11. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

11.1. A responsabilidade total e cumulativa de cada parte relacionada a estes Termos e aos Produtos e Serviços fornecidos sob estes Termos será limitada aos valores pagos pela **LICENCIADA** pelo uso dos produtos ou prestação dos serviços nos 12 meses anteriores ao evento que originou a responsabilidade de indenização. Múltiplas reivindicações não ampliarão este limite.

11.2. Em nenhum caso nenhuma das partes será responsável por quaisquer danos indiretos, consequenciais, (incluindo, entre outros, lucros cessantes ou perda de negócios ou reputação), mesmo que tal parte tenha sido avisada de tais danos. antecipadamente ou se tais danos fossem previsíveis.

11.3. O acima exposto não se aplica a: (i) obrigações de pagamento pelos Produtos e Serviços sob estes Termos, ou obrigações trabalhistas ou tributárias; (ii) obrigações de pagamento de terceiros por infrações à relacionadas à Propriedade Intelectual; (iii) violação ou apropriação indevida por uma Parte, dos direitos de Propriedade Intelectual da outra parte; ou (iv) uma ação ilícita causada por negligência, imperícia ou imprudência grave ou conduta dolosa de uma das partes.

12. ANTICORRUPÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

12.1. As Partes declaram e garantem que em relação às atividades desempenhadas nos termos do Contrato: a) utilizam de controles de dados, informações e processos eficazes; e b) mantem um sistema de controles internos de contabilidade, suficiente para registrar integralmente as atividades e pagamentos relacionadas a este Contrato, de modo a garantir que as violações das leis anticorrupção e de lavagem de dinheiro sejam detectadas e evitadas.

12.2. As Partes se comprometem a atuar no âmbito de prevenção a lavagem de dinheiro para impedir que as mesmas, seus prepostos, funcionários ou terceiros utilizem de seus serviços e sua atividade para ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, em todos os seus negócios e não apenas no que se refere ao presente Contrato. As Partes declaram-se conhecedoras das leis que dispõem sobre a prevenção e combate aos crimes de "lavagem de dinheiro" e das normas que disciplinam a Prevenção e Combate aos Crimes de "Lavagem" ou Ocultação de Bens, Direito e Valores ("Lavagem de Dinheiro").

12.3. As Partes se comprometem, por si, seus prepostos ou qualquer terceiro intermediário, a não oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, facilitar, aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis aplicáveis, seja de

forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato.

12.4. As Partes garantem, ainda, que nenhuma parte de suas receitas ou benefícios decorrentes deste Contrato, assim como de qualquer de seus Colaboradores é, foi ou será, direta ou indiretamente, prometida, oferecida ou dada a qualquer Agente Público ou a terceiro a ele relacionado, para o propósito de, visando obter negócios, vantagens ou benefícios: a) influenciar qualquer ato ou decisão de um agente público no exercício de sua atividade funcional; ou b) induzir um agente público a omitir ou praticar atos de ofício contra disposição legal ou contra o interesse público.

12.5 As Partes declaram e garantem ainda que:

- a) Não se utilizam de trabalho ilegal e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas às disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços;
- b) Não empregam menores de 18 (dezoito) anos, inclusive menor aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a frequência à escola, e, ainda, em horário noturno, conforme legislação aplicável;
- c) Não utilizam práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso na relação de emprego, ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico; e
- d) Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à proteção do Meio Ambiente e de Crimes Ambientais;

12.6. A **LICENCIADA** reconhece e concorda que o [Código de Conduta e Ética](#) da **SOFTEXPERT** é parte integrante destes Termos.

13. CONDIÇÕES GERAIS

13.1. Estes Termos obrigam as partes e seus sucessores, sendo vedado à **LICENCIADA** transferir os direitos e obrigações impostos por este instrumento sem a prévia autorização da **SOFTEXPERT**. Tal limitação não atinge, entretanto, a **SOFTEXPERT**, que poderá, a qualquer momento, ceder no todo ou em parte os direitos e obrigações inerentes deste contrato à empresa sua filiada, coligada, controladora, controlada ou subsidiária.

13.2. Não constituem causa de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência de fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configuram o caso fortuito e força maior, conforme legislação aplicável.

13.3. A tolerância de uma parte para com a outra quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste contrato não implicará em novação ou renúncia de direito. A parte tolerante poderá, a qualquer tempo, exigir da outra parte o fiel e cabal cumprimento deste contrato.

13.4. A **SOFTEXPERT** poderá a qualquer momento, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias, designar funcionário, preposto ou profissional legalmente constituído, para realizar auditoria no ambiente computacional e equipamentos da **LICENCIADA**, com a finalidade de verificar a perfeita utilização dos Programas, dentro das especificações das licenças contratadas.

13.5. A licença de uso permite a existência de uma base de dados produção e teste para os Programas, nos casos de contratação *on premise*. Nos casos de contratação *Cloud* a licença de uso permitirá a existência de uma base de dados de produção e uma de testes caso devidamente contratado através da Proposta Comercial.

13.6. A instalação do servidor, nos casos de contratação *on premise*, será no endereço da **LICENCIADA**, informado na Proposta Comercial. O sistema operacional dos computadores da **LICENCIADA** deve ser informado pela **LICENCIADA** através do *checklist* de validação de acordo com o *System Architecture Overview* da **SOFTEXPERT**.

13.7. Na hipótese de a **LICENCIADA** contratar serviços que necessitem de projetos, incluindo, mas não se limitando à implantação, consultorias ou quaisquer demais serviços da **SOFTEPERT**, em que o escopo contrato será de horas em aberto, ou seja, não sendo um pacote de horas fechado, a **LICENCIADA** terá um prazo máximo de até 6 (seis) meses para consumir as horas residuais do projeto, contados da data de seu respectivo encerramento.

13.8. Toda e qualquer modificação destes Termos somente terá valor se constar de termo aditivo firmado por ambas as partes.

13.9. Estes Termos e seus anexos prevalecerão sobre todas e quaisquer comunicações, tratativas, publicidade, correspondência ou negociações anteriores ao início da vigência e tal como se encontram redigidas substituem e cancelam todo e qualquer acordo anteriormente firmado entre as partes, sobre o objeto deste contrato.

13.10. A **LICENCIADA** poderá contratar serviços complementares por meio de assinaturas de Propostas Comerciais específicas, que integrarão Termos e serão regidos pelas mesmas condições e cláusulas previstas neste instrumento.

13.11. A **LICENCIADA** reconhece que os Programas serão utilizados como ferramenta para o exercício de suas atividades profissionais e que, portanto, inexistente relação de consumo da mesma com a **SOFTEPERT**.

13.12. As partes declaram, sob as penas da Lei, que os signatários do presente Instrumento são seus procuradores/representantes legais, devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas. Pelo presente, você declara que tem a idade e capacidade legal para celebrar estes Termos. Caso o indivíduo que esteja aceitando as condições deste documento o esteja fazendo em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, o indivíduo declara que tem a autoridade necessária para vincular a referida pessoa jurídica e suas afiliadas (conforme definido abaixo) a estes termos e condições. Neste caso, os termos "LICENCIADA", "você" e "seu (sua) (s)" referir-se-ão à tal pessoa jurídica e às suas afiliadas (conforme definido abaixo). Caso o indivíduo que esteja aceitando este contrato não tenha essa autoridade ou não concorde com estes termos e condições, o indivíduo não deve aceitar este documento e não poderá utilizar qualquer programa.

14. FORO

15.1. Toda e qualquer divergência nascida de interpretação ou aplicação do presente contrato, que não possa ser resolvida por via amigável, será submetida à apreciação judicial, ficando eleito o Foro da Comarca de Joinville, Estado de Santa Catarina para dirimir eventuais dúvidas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem em perfeito e comum acordo, e considerando o fato de terem acesso exclusivo ao endereço eletrônico indicado e declararem a plena capacidade e poderes de assumir obrigações, as Partes assinam eletronicamente o presente instrumento, nos moldes do artigo 10 da MP 2.200/01, juntamente com 02 (duas) testemunhas identificadas no Certificado de Assinatura Eletrônica em anexo, parte indissociável deste, para que surtam os efeitos legais.

ANEXO I - NÍVEIS DE SEVERIDADE

Nível de Severidade	Definição	Responsabilidade
Nível 1 Crítico	<p>Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema travado/indisponível; Perda de dados; Erro que impede a utilização do sistema. 	<p>Afeta, ou pode afetar, toda a comunidade de usuários. Tarefas que devem ser executadas imediatamente não podem ser executadas porque o sistema parou ou funções principais do sistema de produção foram interrompidas. Integridade dos dados foi comprometida e o serviço de solicitação requer processamento imediato, pois a situação pode resultar em perdas financeiras.</p> <p>A LICENCIADA entrará em contato com o Suporte da SOFTEXPERT para todas as prioridades de Nível 1. Esforço contínuo será mobilizado para encontrar uma solução.</p> <p>Assim que as funções principais estiverem disponíveis o nível de severidade será reduzido para o nível 3, e uma solução definitiva será desenvolvida.</p>
Nível 2 Alto	<p>Funções principais severamente degradadas. O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes ou em risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema lento por conta do software; Desconfiguração de telas; Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software); Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal). 	<p>Em um sistema de produção tarefas importantes não podem ser executadas, mas o erro não impede operações essenciais. Processos ainda funcionam, mas de forma restrita, e integridade dos dados podem estar em risco. Em um ambiente de pré-produção o problema restringe o desenvolvimento de uma instalação organizacional (fase de implantação).</p> <p>A solicitação de serviço requer processamento em tempo devido, pois pode causar interrupções em processos críticos. A SOFTEXPERT usará esforços cabíveis nas horas de cobertura para solucionar o problema objetivando uma solução suficiente para reduzir a prioridade para o nível 3, onde então, uma solução permanente será desenvolvida.</p>
Nível 3 Moderado	<p>Solicitação de suporte padrão. O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação). 	<p>Não impede a operação de um sistema de produção, apenas pode diminuir minimamente a performance ou ocorrer de forma isolada em determinadas estações.</p> <p>O erro pode ser atribuído ao funcionamento ou comportamento incorreto do sistema.</p> <p>A SOFTEXPERT usará de todos esforços cabíveis durante as horas de cobertura providas a LICENCIADA para encontrar uma solução equilibrando com os casos de alta prioridade. Tendo provido uma solução temporária, os engenheiros de suporte da SOFTEXPERT trabalharão no desenvolvimento de uma solução definitiva.</p>
Nível 4 Mínimo	<p>Sem questões urgentes. O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios).</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualquer erro que não impeça a utilização do software; Necessidade de alteração na configuração do software. 	<p>A questão consiste em “como fazer”, incluindo itens relacionados a APIs e integração, perguntas sobre instalação e configuração, solicitação de melhorias, questões sobre documentação. As solicitações de melhoria são registradas e avaliadas para possibilidade de inclusão em versões futuras. As informações solicitadas serão avaliadas e respondidas em um nível cabível de esforço nas horas de cobertura.</p>

ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

1.1. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) serão prestados de acordo com a categoria contratada pela **LICENCIADA**, conforme estabelecido na Proposta Comercial.

1.2. Pelos Serviços Técnicos de Suporte contratados pela **LICENCIADA** obriga-se a **SOFTEPERT** a disponibilizar e prestar os seguintes serviços:

1.2.1. **Acesso as correções de produto (bug fixes):** Direito de acesso aos pacotes de correção (updates) dos produtos SoftExpert. A disponibilização é feita através de página na internet, a qual exige autenticação mediante senha e *login* fornecidos pela **SOFTEPERT**.

1.2.2. **Acesso as melhorias de produto (novas versões):** Direito de acesso sobre as novas versões (upgrades) dos produtos SoftExpert, que contemplam inovações em requisitos funcionais, tecnológicos e ergonômicos distribuídos em toda a aplicação.

1.2.3. **Acesso à base de conhecimento de suporte (FAQ):** Para auxiliar no processo de correção de problemas e ou dúvidas, a **LICENCIADA** terá direito de acesso aos registros publicados na base de conhecimentos da **SOFTEPERT**, durante 24 horas por dia.

1.2.4. **Suporte a manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto:** Acesso ilimitado ao suporte, para reportar e solucionar problemas no produto, que estiverem dentro do ciclo de vida do produto. As formas de suporte serão através do SAC, por telefone ou através do Portal do Cliente, cujo serviço será prestado no período principal de atendimento especificado na cláusula 1.3.

1.2.5. **Sistema de helpdesk online para registro e acompanhamento dos chamados:** Acesso ao sistema de *helpdesk* online (site), para acompanhamento dos chamados em aberto ou fechados, durante 24 horas por dia.

1.2.6. **Contatos por módulo aprovados pela LICENCIADA:** A **LICENCIADA** deve designar pessoa de contato específica que poderá contatar o centro de suporte da **SOFTEPERT**, e por este meio fornecer continuidade e construir um conhecimento técnico e de negócio por ambas as partes para melhorar o serviço. Este contato deverá estar devidamente capacitado pela **SOFTEPERT** ou um de seus parceiros credenciados, sendo considerados: 01 (um) contato para categoria STANDARD, 02 (dois) contatos para GOLD, 03 (três) contatos para PLATINUM e 06 (seis) contatos para o ADVANCED.

1.2.7. **Suporte técnico no uso da aplicação:** instrução em como usar as aplicações, através do SAC, por telefone ou através do Portal do Cliente, nos casos de contratação da modalidade de serviços GOLD, PLATINUM ou ADVANCED.

1.2.8. **Suporte técnico no ambiente operacional da aplicação (Nos casos de contratação de On Premise):** Consultoria em como usar, manter e suportar os ambientes onde a aplicação encontra-se instalada, nos casos de contratação da modalidade de serviços GOLD, PLATINUM ou ADVANCED.

1.2.9. **Analista técnico de suporte personalizado:** A **SOFTEPERT** designará um analista de suporte técnico, que será o centralizador dos atendimentos por conjunto de programas, conforme definido pela **SOFTEPERT**. A **LICENCIADA** será atendida sempre pelos mesmos analistas, gerando conhecimento do ambiente da **LICENCIADA**, nos casos de contratação da modalidade de serviços PLATINUM ou ADVANCED.

1.2.10. **Assistência técnica de emergência através de acesso remoto (Nos casos de contratação On Premise):** Ação emergencial realizada sobre incidentes classificados como Severidade Nível 1, através de um acesso remoto ao servidor das aplicações da **SOFTEPERT** onde os Programas estão instalados, visando a recuperação do produto para uma condição classificada como em condições mínimas de uso (Severidade Nível 3), nos casos em que tenha contratado a modalidade de serviços PLATINUM ou ADVANCED.

1.2.11. **Permite definir tempo de solução (workaround) em contrato:** Permite a definição em conjunto (**SOFTEPERT** e **LICENCIADA**), de qual o tempo máximo para a solução (*workaround*) dos problemas que possam vir a ocorrer dentro dos Programas nos casos em que tenha contratado a

modalidade de serviços ADVANCED. Estes tempos são regulados pela criticidade do problema, conforme explicação dos níveis de criticidade mencionado no Anexo I.

1.3. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) serão prestados pela **SOFTEXPERT** de segundas as sextas-feiras, das 8:00h às 12:00h e das 13:30 às 18:00h (horário de Brasília), exceto feriados nacionais.

1.3.1. A **LICENCIADA** poderá solicitar o plantão de atendimento via e-mail, fax ou carta, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Os serviços relacionados ao plantão serão cobrados como horas de consultoria técnica de acordo com o valor estabelecido na tabela de preços vigente à época da contratação, devendo, neste caso, ser apresentado orçamento prévio à **LICENCIADA** para sua aprovação.

1.3.2. No caso de a **LICENCIADA** contratar horas de plantão, em conformidade com o estabelecido na cláusula acima, e não as utilizar, deverá a mesma pagar a **SOFTEXPERT** o montante de 33% (trinta e três por cento) do valor total estabelecido para estas horas.

1.3.3. As horas extraordinárias de segunda a sexta feira serão pagas com acréscimo de 60% (sessenta por cento) sobre a hora normal. As horas extras efetuadas aos Sábados, até o limite de 04 (quatro horas), serão pagas com 60% (sessenta por cento) de acréscimo sobre a hora normal. As demais horas extras dos Sábados serão pagas com 100% (cem por cento) de acréscimo sobre a hora normal. Quando efetuadas aos Domingos e Feriados, todas as horas extras serão acrescidas de 100% (cem por cento) sobre a hora normal.

1.4. Os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) são prestados de forma remota e, via de regra, não são prestados nas dependências da **LICENCIADA**. Caso esta solicite o suporte "*in loco*", deverá contratar previamente junto à **SOFTEXPERT** as horas necessárias à prestação deste serviço. As despesas de deslocamento, estadia e alimentação, dentre outras, que ocorrerem em virtude da prestação de serviço de suporte "*in loco*", serão cobradas da **LICENCIADA**, mediante a apresentação dos respectivos comprovantes de despesas.

1.5. Não se incluem entre os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) e serão prestados mediante a apresentação de Proposta Comercial, os seguintes serviços:

- a) Correções de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido dos Programas;
- b) Realização de trabalhos fora do âmbito dos Programas ou introdução de aplicativos, modificações ou alterações nas especificações dos Programas solicitadas pela **LICENCIADA**;
- c) Recuperação de programas, arquivos e dados de qualquer natureza devido a erros não imputáveis à **SOFTEXPERT**, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional e instalação elétrica, nos casos de contratação *on premise*;
- d) Adaptação e/ou reinstalação dos Programas;
- e) Correções e/ou adaptações de programas em função de alterações no ambiente computacional ou nos requisitos originalmente homologados efetuadas pela **LICENCIADA** sem a autorização da **SOFTEXPERT**;
- f) Expansões ou modificações dos Programas encomendados pela **LICENCIADA**;
- g) Alterações de *layout* de telas ou relatórios por solicitação da **LICENCIADA**;
- h) Instalação e/ou reinstalação de novas versões do Programa;
- i) Execução de qualquer *update* e atualização disponibilizado pela **SOFTEXPERT**;
- j) Conversão, migração, unificação da base de dados ou qualquer tipo de integração com aplicações externas; como sistemas legados, etc;
- k) Suporte "*in loco*";
- l) Backup, restauração e qualquer serviço de administração de dados;
- m) Configuração e administração do servidor de e-mail, banco de dados, entre outros;
- n) Desenvolvimento e/ou alterações de funcionalidades específicas nos Programas, de interesse da **LICENCIADA**;
- o) Capacitação de usuários dos Programas;
- p) Acesso remoto para diagnóstico de erro que não compete a **SOFTEXPERT**.

1.6. O tempo de resposta mencionado abaixo é o tempo para início de análise de acordo com a modalidade de Suporte contratado descrita na Proposta e seus níveis de Severidades conforme Anexo I. O tempo será considerado em dias/horas úteis conforme mencionado na cláusula 1.3, no qual a incidência esteja

exclusivamente com a **SOFTEXPERT**, visto que a contagem dar-se-á a partir da liberação da data de acesso feita formalmente pela **LICENCIADA** conforme cláusula 1.6.1.

Severidade	Tempo de Resposta por Categoria de SLA					Tempo de Resolução (Workaround) ³
	Standard	Gold	Platinum	Advanced		
Nível 1	16 horas	8 horas	4 horas	1 hora*	02 dias	
Nível 2	24 horas	16 horas	8 horas	4 horas	04 dias	
Nível 3	32 horas	24 horas	16 horas	8 horas	06 dias	
Nível 4	40 horas	32 horas	24 horas	16 horas	10 dias ²	

¹Para chamados abertos via telefone diretamente ao suporte da SoftExpert.

²Quando se tratar de melhoria nos Programas não será aplicado o prazo acima, mas o prazo acordado pelas partes de acordo com a análise pela **SOFTEXPERT** dos itens solicitados pela **LICENCIADA**.

³Tempo de resolução aplicável somente para a categoria de suporte Advanced.

1.6.1. Para garantir o tempo de operacionalização do Sistema (Workaround) a **LICENCIADA** deverá fornecer acesso remoto irrestrito, que será liberado mediante solicitação da **SOFTEXPERT**, pelo período necessário para resolução do problema.

1.6.2. No caso de contratação da categoria de suporte técnico Advanced, se a **SOFTEXPERT** deixar de respeitar os prazos estabelecidos nesta cláusula, por sua culpa exclusiva, será aplicada multa equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor da taxa mensal de serviços técnicos de Suporte (SLA), por dia de atraso, tanto de início de análise como de resposta da análise feita, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal, momento esse que a **LICENCIADA** terá o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo de cobrar por perdas e danos.

1.6.3. A aplicação da sanção acima incide apenas em erros e vícios do produto de responsabilidade exclusiva da **SOFTEXPERT** relacionado ao Programa de sua propriedade, nos casos de severidade nível 1 e 2.

1.6.4. Caso não sejam obedecidos os prazos estabelecidos no Tempo de Operacionalização do Sistema para os Níveis 3 e 4 por exclusividade da **SOFTEXPERT** em ambiente de produção, a **LICENCIADA**, a seu exclusivo critério, poderá suspender o pagamento mensal, desde que informado a **SOFTEXPERT** e sem que isso gere qualquer direito à indenização pela **SOFTEXPERT**, até que a questão seja solucionada pela mesma, momento em que a **LICENCIADA** pagará os valores retidos, sem incidência de quaisquer encargos.

1.7. Cabe à **SOFTEXPERT** disponibilizar as informações necessárias para a atualização das versões liberadas, sendo de responsabilidade da **LICENCIADA** efetuar as atualizações nos casos de contratação *Cloud*.

1.7.1. Nos casos de contratação *Cloud*, ou caso a **LICENCIADA** venha a contratar os serviços de infraestrutura em nuvem, oferecidos a parte pela **SOFTEXPERT**, a **SOFTEXPERT** será a responsável pela atualização dos Programas contratados em seus servidores, e manterá versão dos Programas atualizados em sua última versão liberada sem necessidade de notificação prévia à **LICENCIADA**, sendo que estas atualizações acontecerão sempre fora do horário comercial.

1.8. Caso uma Atualização ou nova Versão dos Programas da **SOFTEXPERT** exijam novas versões de produtos de terceiros, cabe o ônus por aquisição destes produtos exclusivamente a **LICENCIADA**.

1.9. Condições para aplicação dos Serviços Técnico de Suporte (SLA):

- Chamados caracterizados como Serviço ou Sugestão não terão SLA computados;
- Incidentes que ocorrem somente em uma ou algumas estações de trabalho não terão SLA computados, pois caracterizam alterações específicas na configuração das estações de trabalho. O incidente deve ter sua origem no servidor de aplicação onde o software esteja instalado;
- Somente terão validade para efeito de aplicação de SLA chamados de clientes com infraestrutura homologada pela **SOFTEXPERT** e que permitam acesso remoto ao servidor onde o incidente ocorre;

- d) Incidentes que não possam ser simulados pelo cliente em ambiente de testes ou aceite, não terão validade para efeito de contagem de SLA;
- e) Incidentes encontrados durante a execução de customizações contratadas a parte pela **LICENCIADA** não terão validade para efeito de contagem de SLA;
- f) Não serão considerados no tempo de atendimento os períodos de tempo relativos ao retorno da **LICENCIADA** sobre solicitações de informações e/ou ações que a **SOFTEXPERT** tenha encaminhado para a **LICENCIADA** sobre o incidente em questão.

1.10. Pré-Requisitos de Instalação: A instalação será iniciada somente após o preenchimento de formulário específico referente ao ambiente do cliente. Os pré-requisitos técnicos para instalação do sistema referentes a hardware e software devem ser tratados paralelamente a aquisição da solução. Qualificação Profissional Técnica: Para administração do sistema é necessário nomear um usuário com conhecimento geral mínimo em Informática (sist. operacional e banco de dados).

1.11. Aceite dos Serviços Pelo Cliente: O cliente terá 5 dias úteis a partir da conclusão do serviço proposto neste escopo para manifestar o seu aceite ou não. Toda e qualquer tratativa a respeito dos serviços deverá ser registrada via e-mail. Caso o cliente não se manifeste em até 5 dias úteis após a conclusão, os serviços serão considerados automaticamente como aceitos e homologados, habilitando desta forma o seu faturamento conforme valores e condições em proposta comercial, bem como o início do período de garantia.

1.12. Prazo de Garantia dos Serviços: O prazo de garantia padrão é de 90 dias corridos contados a partir da homologação do serviço executado. A garantia cobre atividades de parametrização de sistema realizado pela consultoria da SoftExpert que contenham erros dentro do que foi levantado como entrega do projeto como formulas, cálculos, portais, regras informadas em tempo de Discovery que não estejam de acordo com o alinhado. Problemas relacionados ao produto serão tratados via suporte padrão conforme SLA contratado.

ANEXO III - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA EM NUVEM

As Partes concordam que as disposições constantes desta sessão se aplicam única e exclusivamente nos casos de contratação, pela **LICENCIADA**, do serviço de Serviços de Infraestrutura em Nuvem.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E SUA DEFINIÇÃO

1.1. Com o intuito de ampliar os serviços que lhe são oferecidos, a **LICENCIADA** resolve por meio do presente Anexo III, que integra estes Termos, contratar os serviços de infraestrutura em nuvem ofertados pela **SOFTEPERT**.

1.1.1 Faz parte do escopo deste serviço a disponibilização de acesso a solução contratada (SoftExpert Suite) em infraestrutura em nuvem administrada pela **SOFTEPERT**, com capacidade de processamento e armazenamento de acordo com o descrito na proposta comercial (número de usuários e espaço estimado para armazenamento dos dados).

1.1.2. O Serviço de infraestrutura em nuvem será prestado de acordo com as disposições constantes do documento [Cloud Infrastructure](#).

CLÁUSULA SEGUNDA - DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA EM NUVEM

2.1. A **SOFTEPERT** compromete-se a prestar os serviços conforme categoria contratada pela **LICENCIADA**, não se responsabilizando por danos que porventura sejam ocasionados por:

- a) Eventuais interrupções nos serviços aqui contratados que possam ser motivados por defeitos nos sistemas de comunicação da empresa de telecomunicações utilizado pela **LICENCIADA** para transmissão de dados via internet;
- b) Falhas nos sistemas de transmissão ou de roteamento de dados via Internet fornecidas pela empresa de telecomunicações contratada pela **LICENCIADA**, sendo a **SOFTEPERT** responsável somente pela disponibilidade da infraestrutura em nuvem para perfeito funcionamento da solução adquirida pela **LICENCIADA**;
- c) Perda de dados, por atrasos de qualquer tipo, não-transmissão, perda na transmissão, ou interrupção dos serviços os quais sejam causados por negligência, erro ou omissões da **LICENCIADA**;
- d) Falha de performance, interrupção, defeito, atrasos na operação ou transmissão, falha de linha de comunicação, falha de acesso ao link ocasionado pela empresa de telecomunicações ou qualquer empresa de telefonia;
- e) Furto, destruição ou alteração de informações ocasionados por algum acesso de pessoal não autorizado;
- f) Pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelos Programas;
- g) Pela veracidade das informações da **LICENCIADA**;
- h) Pela omissão de informações;
- i) Por envio de informações que impliquem a anulabilidade dos atos jurídicos realizados, especialmente aquelas informações que estejam eivadas de erro, dolo e simulação.

2.3. É terminantemente vedado à **LICENCIADA**:

- a) Transmitir ou armazenar qualquer informação, dados ou material que viole qualquer lei federal, estadual ou municipal, de natureza nacional ou estrangeira;
- b) Disponibilizar ou armazenar nos servidores da **SOFTEPERT** qualquer material restrito a direitos autorais (à menos que o copyright pertença a **LICENCIADA**) ou considerado lesivo aos equipamentos da **SOFTEPERT**, protegido por segredo de Estado ou outro estatuto legal;
- c) Transmitir ou armazenar qualquer material adulto relacionado com pornografia e/ou propaganda relacionados a sexo. A **SOFTEPERT** será o único arbitrário ao que constitua qualquer violação desta medida;
- d) Efetuar qualquer tentativa de quebra de senhas ou invasão de sites alheios em, ou a partir de um servidor da **SOFTEPERT**.

2.4. A **LICENCIADA** se obriga a manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados. Toda e qualquer

alteração deverá ser comunicada à **SOFTEXPERT**. A **LICENCIADA** também deverá acessar seu ambiente de forma regular para tomar conhecimento das atualizações disponibilizadas pela **SOFTEXPERT**.

2.5. A **SOFTEXPERT** se reserva o direito de mudar qualquer procedimento técnico referente aos serviços contratados sem prévio aviso, desde que tal mudança não gere qualquer prejuízo aos serviços a serem prestados a **LICENCIADA**.

2.6. A **SOFTEXPERT** disponibilizará o número de usuários e o espaço em disco referente a modalidade de acesso contratada pela **LICENCIADA**. Caso o limite de consumo seja atingido ou ultrapassado, a **SOFTEXPERT** reajustará automaticamente o valor da parcela do serviço de infraestrutura em nuvem utilizando como base a política de preços vigente e considerando o espaço em disco necessário de acordo com a demanda da **LICENCIADA**. A **SOFTEXPERT** limitará o uso do produto, bem como o cadastro de novos registros dentro da solução, nos termos da cláusula 2.9., até que o valor seja reajustado.

2.7. Os requisitos do sistema e de velocidade da internet da **LICENCIADA** devem estar adequados conforme requisitos determinados pela **SOFTEXPERT**.

2.8. Quando a modalidade contratada for Compartilhada não haverá ambiente de testes para homologação prévia dos pacotes corretivos. Todos os pacotes corretivos serão aplicados diretamente em ambiente produtivo, em janelas técnicas previamente definidas pela **SOFTEXPERT**. Todos os testes de funcionalidades dos Programas são realizados internamente.

2.9. A **LICENCIADA** reconhece e concorda que em caso de inadimplência com os pagamentos o acesso ao seu ambiente na nuvem.

2.10. Fica desde já acordado entre as Partes que, nos casos de contratação do serviço de infraestrutura em nuvem na modalidade Compartilhada, a **SOFTEXPERT** definirá o cronograma de atualizações conforme janelas técnicas previamente definidas.

2.11. No caso de contratação da modalidade Dedicada a **LICENCIADA** definirá a data de atualização junto a **SOFTEXPERT**, considerando o prazo de 12 (doze) meses para autorizar a atualização do produto quando a **SOFTEXPERT** disponibilizar atualizações de primeiro, segundo ou terceiro dígito, conforme definido na cláusula 4.8.1. do Contrato. Caso a **LICENCIADA** se recuse a efetuar o upgrade de versão, poderá optar por aguardar por 12 (doze) meses adicionais, sendo que, neste caso, a **SOFTEXPERT** cobrará um acréscimo de 30% (trinta por cento) sobre o valor praticado a título de infraestrutura em nuvem, definido na tabela de preços vigente.

2.12. A **LICENCIADA** que optar pela modalidade Dedicada reconhece e concorda que, após 24 meses do lançamento de uma nova versão a utilização do Software obsoleto não será mais possível, restando à **LICENCIADA** atualizar o sistema ou rescindir o Contrato, conforme [Política Ciclo de Vida do Produto](#), sem qualquer ônus para as Partes.

CLÁUSULA TERCEIRA – CONDIÇÕES PARTICULARES

3.1. Nos casos de urgência, entende-se como sendo os casos que colocam em risco o regular funcionamento da infraestrutura e aqueles determinados por motivo de segurança decorrente de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso por parte da **SOFTEXPERT** à **LICENCIADA**.

3.1.1. As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que vierem a interferir com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções por motivos técnicos de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

3.2. O backup das informações e garantias da contingência e plano de continuidade de negócio fazem parte do escopo dos serviços prestados e, por motivos de segurança e viabilidade técnica, a **SOFTEXPERT** fornecerá cópias da base de dados somente nos casos de rescisão ou resolução do Contrato.

3.2.1. Nos casos de rescisão ou resolução do Contrato, a **LICENCIADA** deverá solicitar à **SOFTEXPERT** o backup da base de dados e arquivos eletrônicos. Em até 15 (quinze) dias contados da solicitação da **LICENCIADA** o backup será disponibilizado pela **SOFTEXPERT** através de um link

temporário e protegido. A **SOFTEPERT** manterá o link temporário de acesso ao backup disponível para a **LICENCIADA** por 10 (dez) dias. Eventuais solicitações de disponibilização do Backup deverão ser previamente acordadas entre as Partes.

3.2.2. Para segurança das informações da **LICENCIADA**, a **SOFTEPERT** poderá reter o backup dos dados da **LICENCIADA** por 365 dias contados da data da rescisão. Durante este período, a **LICENCIADA** poderá solicitar uma cópia do backup para download, tanto da base de dados quanto dos arquivos eletrônicos.

3.2.3. A **LICENCIADA** poderá solicitar a exclusão permanente do backup de seus dados e arquivos eletrônicos a qualquer momento. Decorridos 365 dias da rescisão do Contrato, a **LICENCIADA** reconhece e concorda que o backup de seus dados e arquivos eletrônicos será automática e permanentemente excluído.

3.3. Uma vez que o Backup for disponibilizado e acessado pela **LICENCIADA**, a **SOFTEPERT** não se responsabiliza pela segurança das informações e proteção dos dados do Backup, assim como não se responsabiliza pelas ações tomadas pela **LICENCIADA** com as informações.

CLÁUSULA QUARTA – DA DISPONIBILIDADE DA APLICAÇÃO

4.1. Não obstante as demais disposições do presente anexo, a **SOFTEPERT** garante a disponibilidade de 99% do servidor de aplicação contratado, considerando uma disponibilidade de 24x7, descontados as paradas previamente programadas para manutenção fora do horário comercial. Nos casos em que ocorra a indisponibilidade da infraestrutura, a **SOFTEPERT** se compromete em sanar a mesma dentro do prazo máximo de 04 (quatro) horas.

4.2. Caso a **SOFTEPERT** não respeite o prazo estabelecido na cláusula 4.1 acima, será aplicada multa equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor total da taxa mensal de serviço definida no Anexo I, por hora de atraso, até o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor mensal, momento este em que a **LICENCIADA** terá o direito de rescindir o presente contrato sem qualquer ônus para a mesma.

CLÁUSULA QUINTA – CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA EM NUVEM CONTRATADO

	Standard	Premium	Enterprise	Regulated
Limite de usuários	8 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços com limite máximo de 15 usuários	8 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços	15 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços	15 usuários inclusos no valor base. Usuários adicionais cobrados de acordo com política de preços
Limite de armazenamento	5 Gb DB + 10 Gb S3	10 Gb DB + 50 Gb S3 inclusos no valor base. Excedente cobrado como adicional.	50 Gb DB + 100 Gb S3. Excedente cobrado como adicional.	50 Gb DB + 100 Gb S3. Excedente cobrado como adicional.
Exportação REST via conjuntos de dados	Não disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Analytics	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos	Não permite executar análises com tempo de processamento superior a 2 segundos e materializações com tempo superior a 15 segundos
Trilha de Auditoria	Parcial, 30 dias	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Ambiente Sandbox	Não disponível	Ambiente de desenvolvimento/testes disponível mediante contratação adicional, na mesma versão do ambiente de produção	1 ambiente incluso, podendo ter mais ambientes contratados adicionalmente. Cada ambiente pode ter versões diferentes	1 ambiente incluso, podendo ter mais ambientes contratados adicionalmente. Cada ambiente pode ter versões diferentes
Bloqueio por IP	Não disponível	Não disponível	Disponível	Disponível
Customizações do produto	Não disponível	Não disponível	Disponível	Disponível
Segregação	Application Server compartilhado (multi tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server compartilhado (multi tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server dedicado (single tenant), um database e bucket de storage por instância	Application Server dedicado (single tenant), um database e bucket de storage por instância
Versão do sistema	Última versão disponível, atualizado conforme cronograma de liberações do produto	Última versão disponível, atualizado conforme cronograma de liberações do produto	Cliente poderá utilizar versões de até 12 meses. Poderá agendar atualização.	Cliente poderá utilizar versões de até 24 meses. Poderá agendar atualização.
Acesso aos backups	Apenas no fim do contrato	Apenas no fim do contrato	Apenas no fim do contrato	Acesso ao backup mensal para download
Compliance	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Relatórios de pentest, hardening e certificado ISO 27001	Installation Qualification, Certificado de validação, Relatórios de pentest e hardening , certificado ISO 27001

*Ultrapassado o espaço em disco contratado, a cláusula 2.6. deverá ser observada.

CLÁUSULA SEXTA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

6.1. Os valores pagos a título de infraestrutura em nuvem serão reajustados com base na variação do Dólar, na data base de renovação definida no Contrato ou no menor lapso temporal legalmente permitido. A **SOFTEPERT** reajustará automaticamente o valor pago a título de infraestrutura em nuvem constante do presente Contrato na hipótese de sobrevirem fatos que configurem álea econômica ou de se verificar uma variação cambial superior ou inferior a 10% em relação ao valor do câmbio fixado na data de assinatura da Proposta Comercial, da emissão da Ordem de Compra ou da formalização do aceite pela **LICENCIADA**, objetivando restaurar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DEMAIS DISPOSIÇÕES

7.1. Os valores a serem pagos pela **LICENCIADA** para a **SOFTEPERT** pelos serviços aqui descritos estão definidos na Proposta Comercial anexa a este contrato.

7.2. As demais condições de contratação em especial, mas não se limitando, no que se refere à exclusão do escopo, restrições à licença de uso, obrigações da **LICENCIADA**, vigência e validade técnica, da não responsabilidade da **SOFTEPERT**, da rescisão, dos direitos autorais e de propriedade intelectual, do sigilo e das condições gerais permanecerão integralmente vigentes.

ANEXO IV - CICLO DE VIDA DO PRODUTO

1. O serviço de suporte técnico da aplicação será descontinuado pela **SOFTEPERT** após 24 (vinte e quatro) meses da liberação de uma nova versão de primeiro, segundo ou terceiro dígito do SOFTWARE. Após este período, o suporte às versões obsoletas estará limitado ao atendimento de dúvidas.
2. Considera-se versão para fins de vigência de suporte da SOFTEPERT a identificação do primeiro, segundo e terceiro dígito, desconsiderando a última parte. Para fins ilustrativos, se o produto se encontra na versão “2.0.13” e esta versão foi lançada em 31/12/2020 o compromisso de suporte à LICENCIADA limita-se unicamente as versões que foram lançadas entre 01/01/2019 até 31/12/2020 (24 vinte e quatro meses contatos da data de lançamento da versão mais atual), não cabendo mais a prestação deste serviço sobre versões anteriores a esta. A versão mais atual do Software poderá sempre ser verificada pelo cliente no Portal do Cliente.
3. A política de correção da SOFTEPERT consiste em corrigir a versão vigente (última versão liberada ao mercado). Em períodos de liberação de novas versões, a correção será replicada também a penúltima versão liberada. Para clientes que possuem restrição em atualizar sua versão, a SOFTEPERT fará uma análise crítica da complexidade da correção em versões mais antigas (considerando o prazo limite de 24 meses da versão vigente) e caso exista viabilidade técnica, poderá realizar a liberação do patch corretivo, podendo haver cobrança de valores adicionais no contrato do cliente para realização deste tipo de repasse.
4. Excepcionalmente, a **LICENCIADA** poderá contratar o serviço de Suporte estendido para permanência em versão obsoleta durante 12 (doze) meses adicionais, mediante pagamento do valor adicional definido em Proposta Comercial, que será corrigido anualmente pelo índice definido na Proposta Comercial, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

ANEXO V - RSO ENVIROMENT

As Partes concordam que as disposições constantes desta sessão se aplicam única e exclusivamente nos casos de contratação, pela **LICENCIADA**, da modalidade On Premise e especificamente do serviço de RSO Environment.

1. Com o intuito de ampliar os serviços que lhe são oferecidos, a **LICENCIADA** resolve por meio do presente anexo, que integra a presente Condições Gerais, contratar os serviços de “Administração Remota de Sistema” ofertados pela **SOFTEPERT** que consistem na administração técnica remota das soluções SoftExpert durante o horário comercial para assegurar suporte integral ao seu ambiente operacional garantindo o seu funcionamento com o melhor nível de performance possível.

2. Todos os serviços referidos no item “1” serão prestados e executados na forma remota em horário comercial nos termos da clausula 3.3 do presente Contrato e estão limitados unicamente às aplicações da SoftExpert.

3. Sem prejuízo das demais restrições e exclusões previstas na lei e neste contrato, não integram o escopo deste Anexo os seguintes serviços: a) Execução de rotinas de *backup/restore*; b) Instalação completa do sistema; c) Instalação completa do sistema operacional, SGBD e servidor de e-mail; d) Monitoramento e administração de estações de trabalho; e) Atualização de versões de 1º e 2º Dígito; f) Instalação ou modificação de arquivos de customizações contratadas.

4. O serviço de RSA está disponível na modalidade *Infinity*.

5. Sem prejuízo das obrigações previstas na lei e neste contrato, constituem responsabilidade da **LICENCIADA**: a) Providenciar um link de comunicação estável e com boa performance para administração remota do sistema; b) Permitir, aos profissionais credenciados da **SOFTEPERT**, o acesso de nível “administrador” aos servidores monitorados;

6. Os valores a serem pagos pela **SOFTEPERT** para a **LICENCIADA** pelos serviços aqui descritos estão definidos no Anexo I deste contrato.

7. As demais condições de contratação em especial, mas não se limitando, no que se refere a exclusão do escopo, restrições a licença de uso, obrigações da **LICENCIADA**, vigência e validade técnica, da não responsabilidade da **SOFTEPERT**, da rescisão, dos direitos autorais, do sigilo e das condições gerais permanecerão integralmente vigentes.

ANEXO VI - GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO DO KIT DE VALIDAÇÃO

1. As Partes concordam que as disposições constantes desta sessão se aplicam única e exclusivamente nos casos de contratação, pela **LICENCIADA**, do serviço de Administração Remota do Sistema, os quais são prestados no intuito de ampliar os serviços oferecidos pela **LICENCIADA**.

a) Disponibilização de versões atualizadas do Kit de Validação Padrão a cada alteração de primeiro ou segundo dígito de versão da aplicação da **SOFTEXPERT**.

2. Todos os serviços referidos no item "1" serão prestados e executados na forma remota em horário comercial nos termos da cláusula 1.6. destas Condições Gerais, e estão limitados unicamente às aplicações da **SOFTEXPERT**.

3. Sem prejuízo das demais restrições e exclusões previstas na lei e neste contrato, não integram o escopo deste Anexo os seguintes serviços:

- a) Suporte de qualquer natureza ao uso dos produtos da **SOFTEXPERT**;
- b) Capacitações de qualquer natureza;
- c) Serviços de migração de versão requeridos quando existe uma atualização que envolva incremento no primeiro ou segundo dígito da versão da aplicação;
- d) Adaptações no Kit de Validação Padrão visando atender requisitos customizados pela **LICENCIADA** ou quaisquer outras situações específicas conhecidas ou que venham a surgir.

4. Sem prejuízo das obrigações previstas na lei e neste contrato, constituem responsabilidade da **LICENCIADA**:

- a) Dispor de um link de comunicação estável e com bom desempenho visando à garantia de condições adequadas para a prestação dos serviços de suporte.
- b) Dispor de equipe de validação própria ou terceirizada encarregada do planejamento e execução do projeto de validação.
- c) Dispor de pessoal adequadamente treinado nas aplicações abrangidas pelo escopo da validação.

6. Os valores a serem pagos pela **SOFTEXPERT** para a **LICENCIADA** pelos serviços aqui descritos estão definidos na Proposta Comercial, anexo a estas Condições Gerais.

7. As demais condições de contratação em especial, mas não se limitando, no que se refere à exclusão do escopo, restrições à licença de uso, obrigações da **LICENCIADA**, vigência e validade técnica, da não responsabilidade da **SOFTEXPERT**, da rescisão, dos direitos autorais e de propriedade intelectual, do sigilo e das condições gerais permanecerão integralmente vigentes.

ANEXO VII – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. Na execução do objeto destes Termos a **SOFTEXPERT** poderá/deverá, no interesse e sob orientação da **LICENCIADA**, promover ações tipificadas como tratamento de dados pessoais à luz da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e do Regulamento Geral de Proteção de Dados da União Europeia. Em atenção às exigências da legislação vigente e no propósito de assegurar a segurança e proteção de dados pessoais, **SOFTEXPERT** presta as seguintes declarações e garantias:

- a) Os dados pessoais eventualmente tratados pela **SOFTEXPERT** serão coletados, armazenados e empregados mediante orientação e controle da **LICENCIADA** para o estrito cumprimento de obrigação contratual e para a execução de dever legal da **SOFTEXPERT** e/ou da **LICENCIADA**, quando cabível;
- b) Não necessitar, em qualquer hipótese, de dados de natureza sensíveis, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade da **LICENCIADA** a eventual inserção desse tipo de dado nos sistemas, plataformas e recursos disponibilizados pela **SOFTEXPERT**.
- c) Os dados pessoais coletados serão tratados com finalidade limitada a: i) identificação e autenticação de usuários e contatos; ii) execução de serviços de suporte e treinamento; iii) envio de notificações e avisos sobre os serviços; iv) faturamento e outros assuntos relacionados à gestão do contrato e; v) para a execução de obrigações contratuais.

2. O tratamento de dados pessoais pela **SOFTEXPERT** no propósito de executar suas obrigações contratuais e de cumprimento de dever legal ocorrerão até o término da relação contratual, momento em que serão descartados pela mesma. A **SOFTEXPERT** poderá preservar o armazenamento, sem uso, de dados pessoais necessários ao cumprimento de obrigações legais, em especial as decorrentes do Marco Civil da Internet, leis tributárias e previdenciárias, e para o exercício de defesa em processo judicial e/ou administrativo, nos prazos prescricionais previstos em Lei.

3. Os dados pessoais eventualmente obtidos pela **SOFTEXPERT** no interesse próprio de execução do contrato serão protegidos por regras de autenticação, controle ou restrição de acesso, com estrutura de segurança da informação aplicada a limitar o acesso de cada dado pessoal ao profissional ou setor que efetivamente os necessite para execução de algumas das finalidades declaradas do processamento de dados. A **SOFTEXPERT** exigirá destes profissionais o compromisso de confidencialidade e de observância das regras de segurança de informação e proteção de dados pessoais. Ciente que a **SOFTEXPERT** não poderá garantir impossibilidade de evento danoso, a **LICENCIADA** reconhece que a hipótese de responsabilidade civil e administrativa por eventuais eventos danosos será restrita aos casos que envolvam incidentes de segurança ocasionados por conduta culposa ou deliberada da própria **SOFTEXPERT**.

4. Sob orientação da **SOFTEXPERT**, a **LICENCIADA** diligenciará no sentido de auxiliar a **SOFTEXPERT** a prestar informações que contenham dados pessoais no propósito de cumprimento de regulamentação específica, notificações, requisições e notificações oficiais expedidas por autoridades competentes, a exemplo da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais ou entidade equivalente, e do Poder Judiciário.

5. São partes integrantes e complementares a estes termos o [Aviso de Privacidade](#) e a [Política de Segurança da Informação](#) da **SOFTEXPERT**.

6. Na hipótese de se verificarem vulnerabilidades que comprometam a segurança das informações da **LICENCIADA** ou que ponham em risco a integridade do sistema, fica desde já acordado que a **SOFTEXPERT** poderá promover as atualizações para uma versão do sistema em que referidas vulnerabilidades tenham sido sanadas, mediante comunicação prévia à **LICENCIADA**. Eventuais custos serão acordados entre as Partes.