

# CONDIÇÕES GERAIS DE LICENÇA DE USO DO SOFTWARE SIENGE NA MODALIDADE SAAS

Estas Condições Gerais de Licença de Uso do Software Sienge na Modalidade SaaS (Software as a Service) ("Condições Gerais") constituem um acordo legal celebrado entre a **STARIAN SISTEMAS S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 58.690.015/0001-09, com sede na Avenida Luiz Boiteux Piazza, 1302 – Lote 89, Florianópolis, SC, Brasil, CEP 88.056-000 ("Contratada"), e a pessoa física ou jurídica ("Contratante") devidamente qualificada nas Condições Específicas de Licença de Uso do Software Sienge na Modalidade SaaS ("Condições Específicas"), em relação ao objeto previsto na Cláusula 1 abaixo ("Condições Gerais" e "Condições Específicas", em conjunto, "Termos de Contratação").

Contratada e Contratante denominados, individualmente, ("Parte") e, em conjunto, ("Partes") declaram que concordam com os direitos e obrigações decorrentes destas Condições Gerais, que, em conjunto com as Condições Específicas, constituem o acordo integral entre as Partes em relação ao objeto aqui estabelecido. Declaram ainda, ter lido, compreendido e aceito todos os seus termos e condições.

## 1. OBJETO

1.1. O objeto destas Condições Gerais é o **licenciamento de uso do Software Sienge ("Software Sienge" ou "Software") na modalidade SaaS**, que será realizado pela Contratada à Contratante, em caráter temporário, não exclusivo, intransferível, revogável e oneroso, bem como a prestação dos serviços descritos nas **Condições Específicas**. O acesso ao Software será realizado por meio de website disponibilizado pela Contratada, sendo o licenciamento e os serviços em conjunto, denominados "Serviços".

1.2. Ao utilizar o Software, mesmo que parcialmente ou a título de teste, a Contratante estará vinculada às Condições Gerais, concordando com todas as suas respectivas obrigações, direitos e suas disposições.

1.3. Não fazem parte do escopo destas Condições Gerais os serviços de configuração, administração, consultoria, carga de dados, customizações, integrações, treinamentos, implantações, nem quaisquer outros serviços ou produtos que não estejam claramente descritos neste documento, podendo estes eventualmente serem contratados à parte.

## 2. PRAZO

2.1. O Contrato terá **início na data de assinatura** das Condições Específicas e permanecerá **vigente por 12 (doze) meses** ("Prazo de Vigência"), **renovando-se automaticamente e sucessivamente por igual período**, caso nenhuma das Partes se manifeste, de forma contrária, por escrito, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência ao término do Prazo de Vigência.

## 3. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1. Pela execução dos Serviços a Contratante pagará à Contratada **os valores especificados nas Condições Específicas**, de acordo com os prazos, forma de pagamento, termos e condições nela constantes, devendo também serem observadas as disposições desta cláusula ("Remuneração").

3.2. A **Remuneração será reajustada a cada 12 (doze) meses**, a partir da data de assinatura das Condições Específicas, com base na variação positiva do índice de reajuste previsto nas Condições Específicas, ou na menor periodicidade permitida pela legislação em vigor à época.

3.2.1. Caso o índice referenciado no item anterior seja extinto ou tenha seu uso expressamente vedado por lei, a atualização será realizada de acordo com a variação positiva do índice que vier a ser eleito pelas Partes dentre aqueles legalmente, permanecendo permitido expresso que não haverá atualização em caso de deflação.

3.2.2. Os valores previstos nas Condições Específicas e posteriores aditamentos serão reajustados a cada 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura das Condições Específicas.

3.3. O valor da Remuneração inclui todos os tributos incidentes e, caso venha a ocorrer o desequilíbrio financeiro do Contrato, em decorrência de fatores externos, incluindo, mas não se limitando, à variação positiva da taxa cambial, alteração legislativa e/ou criação ou majoração do(s) tributo(s) que implique(m) no aumento de parte ou da totalidade dos valores dos Serviços, a Remuneração do Contrato será reajustada pela Contratada, visando sempre a manutenção do seu equilíbrio.

3.4. Ocorrendo **atraso no pagamento de parte ou da totalidade da Remuneração**, a Contratada poderá aplicar, a seu critério, ao valor não pago, juros moratórios de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor em atraso, com a devida correção monetária. Quanto à correção monetária aplicada, esta poderá ser, a critério da Contratada, calculada proporcionalmente entre os dados de vencimento e os dados do pagamento efetivo do valor em atraso, com base na variação positiva do índice previsto nas Condições Específicas.

3.4.1. Em **caso de atraso superior a 30 (trinta) dias**, a prestação dos serviços poderá, a exclusivo critério da Contratada, ser suspensa até que as pendências financeiras sejam regularizadas, ficando a Contratante constituída em mora a partir do momento em que deixar de adimplir, independente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo de a Contratada, a seu exclusivo critério, poder rescindir estas Condições Gerais de pleno direito.

3.5. Eventuais despesas de viagem para atendimento de solicitações ou para a execução de serviços contratados serão reembolsadas pela Contratante, mediante apresentação das notas fiscais e/ou recibos, através de depósito em conta corrente de titularidade do Contratada.

## 4. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. É de obrigação e responsabilidade da **Contratante**:

a) **observar, providenciar e assegurar**, durante a vigência da contratação, a manutenção das condições mínimas exigidas no tocante à infraestrutura especificadas no endereço <http://www.sienge.com.br/espaco-do-cliente>, atentando-se a eventuais atualizações necessárias para acompanhar a evolução do Software, bem como do ambiente operacional e dos equipamentos indispensáveis à plena execução da solução contratada;

b) **manter pessoal treinado para acesso ao Software**, sua respectiva operação e para a comunicação com a Contratada;

c) **disponibilizar**, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com os Serviços, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram;

d) **não transmitir ou armazenar através ou no Software da Contratada** qualquer informação, dados ou material que viole qualquer legislação nacional ou estrangeira;

e) **não disponibilizar ou armazenar através ou nos servidores da Contratada** qualquer material protegido por segredo ou outro estatuto legal, bem como qualquer material restrito a direitos autorais ou que possa ser considerado lesivo aos sistemas da Contratada, exceto nos casos em que o copyright de tal material pertença a Contratante esta possua licença ou autorização para seu uso;

f) **não utilizar o Software** para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio, ilegal ou ainda violar direitos de terceiros, assumindo integral e exclusiva responsabilidade pelo conteúdo de todos os dados armazenados e/ou transmitidos no e/ou pelo Software contratado;

g) **providenciar, às suas expensas, em até 10 (dez) dias da assinatura das Condições Específicas, software de comunicação**, de acordo com as especificações técnicas fornecidas pela Contratada para estabelecimento de conexão remota, bem como manter linha de telecomunicação, modem, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a Contratada;

h) **fornecer, em tempo hábil, informações e documentos técnicos**, de acordo com o cronograma estabelecido entre as Partes;

i) **controlar e verificar os resultados/produtos gerados pelo Software**, de modo a identificar eventuais erros e defeitos operacionais que possam ser sanados pela Contratada. Em qualquer caso, as informações transmitidas à Contratada ou inseridas no Software e os respectivos resultados produzidos serão de responsabilidade da Contratante;

- j) **comunicar à Contratada**, imediatamente, na ocorrência de eventual identificação de erros e/ou defeitos operacionais, fornecendo informações necessárias para diagnóstico e solução;
- k) **responsabilizar-se pelas senhas de acesso ao Software**, que protegem contra acessos indevidos e resguardam as áreas de acesso exclusivo da Contratante;
- l) **manter os seus dados cadastrais devidamente atualizados**, incluindo o endereço eletrônico para envio de notificações e cobranças, comunicando qualquer alteração à Contratada; e
- m) **adotar medidas alternativas** para eventuais interrupções, erros ou indisponibilidades do Software, reconhecendo que os serviços informáticos estão sujeitos a tais ocorrências.

#### 4.2. É de obrigação e responsabilidade da Contratada:

- a) **executar** o objeto destas Condições Gerais em conformidade com seus termos;
- b) **pagar** todos os tributos, taxas, encargos trabalhistas e previdenciários e demais contribuições, de sua responsabilidade, que incidam ou venham a incidir sobre os Serviços;
- c) **conceder o acesso ao Software** para uso pela Contratante, através do site e disponibilizar o link de acesso após definição do seu endereço entre as Partes;
- d) **utilizar** no atendimento à Contratante apenas profissionais habilitados;
- e) **fornecer** orçamento prévio para aprovação da Contratante em caso de necessidade de execução de serviços não previstos nestas Condições Gerais; e
- f) **prestar** os serviços contratados e disponibilizar ferramenta que auxilie na operação e uso do Software através da descrição das operacionalidades e passos para utilização.

## 5. EXTINÇÃO DO CONTRATO

5.1. Estas Condições Gerais **poderão ser rescindidas a qualquer tempo, por qualquer uma das Partes**, conforme o caso, se houver a ocorrência de quaisquer das hipóteses a seguir:

- a) **ausência de pagamento, parcial ou em sua totalidade**, da Remuneração por parte da Contratante, por período superior à 30 (trinta) dias, sem prejuízo dos pagamentos de Remuneração pendentes, que permanecerão devidos mesmo após a rescisão das Condições Gerais;
- b) **por paralisação das atividades da Contratada** por determinação judicial, caso fortuito, força maior ou qualquer outro motivo alheio a sua vontade, **superior à 30 (trinta) dias**, motivo pelo qual não haverá ônus contratual à Contratada;
- c) se quaisquer das Partes **declarar falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou recuperação judicial ou extrajudicial**;
- d) caso qualquer uma das Partes **deixe de cumprir com as suas obrigações ou deixe de corrigir alguma irregularidade**, a que exclusivamente der causa no âmbito do Contrato, **no prazo de 15 (quinze) dias**, contados da notificação, por escrito, enviada pela outra Parte, sem prejuízo da apuração de perdas e danos e do pagamento dos valores de Remuneração devidos à época da rescisão.

5.2. Além disso, **qualquer uma das Partes poderá resilir** esta contratação sem apresentar justificativa ("Imotivada"), desde que comunique, por escrito, à outra Parte. **A partir da comunicação de rescisão, o contrato permanecerá ativo e vigente por mais 30 (trinta) dias** ("Aviso Prévio").

5.2.1. Durante o período de Aviso Prévio, a Contratada continuará executando os Serviços acordados, tendo direito a receber a respectiva Remuneração até a efetiva data de término contratual, ou seja, data final do Aviso Prévio.

5.2.2. A **resilição imotivada** nos moldes aqui previstos **não acarretará qualquer ônus, multa ou penalidade** a quaisquer das Partes, sem prejuízo dos pagamentos pendentes à Contratada, que permanecerão devidos mesmo após o término do Contrato.

5.3. A Contratada declara ter realizado investimentos consideráveis para viabilizar a execução dos Termos de Contratação, declarando a Contratante ter conhecimento da realização de tais investimentos. Por esta razão, caso a Contratante pretenda rescindir os Termos de Contratação antes do decurso dos primeiros 12 (doze) meses de

vigência indicada nas Condições Específicas, ainda que de forma parcial, deverá comunicar a Contratada, nos termos da cláusula 9.2. hipótese na qual será devida multa rescisória pela Contratante à Contratada, conforme previsto nas Condições Específicas.

- 5.4. Eventual rescisão da contratação só terá validade após o recebimento da respectiva comunicação eletrônica, pelo endereço [relacionamentosienge@softplan.com.br](mailto:relacionamentosienge@softplan.com.br), a qual será considerada válida como meio de aviso de rescisão. Os prazos contratuais previstos na cláusula 5.2 apenas serão contados a partir do recebimento de tal comunicação eletrônica, sendo que a Contratante deverá pagar todos os valores referentes ao período do Aviso Prévio.
- 5.5. A rescisão somente poderá ser requerida por aquele que assinou os termos da contratação ou por outro representante que comprove ter poderes para tanto.
- 5.6. Extintos os termos da contratação, nenhum valor pago à Contratada será devolvido à Contratante.
- 5.7. Não constituirá causa de extinção o descumprimento das obrigações decorrentes de fatos alheios à vontade das Partes, tais como caso fortuito e força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil brasileiro.

## 6. REDUÇÃO DE ESCOPO

- 6.1. Qualquer solicitação de redução de escopo pela Contratante deverá ser comunicada à Contratada, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias (“Aviso Prévio”). A referida redução de escopo somente terá eficácia após a assinatura do respectivo termo aditivo ou instrumento equivalente, no qual serão ajustados os impactos financeiros, prazos e condições comerciais aplicáveis. O descumprimento do prazo de Aviso Prévio sujeitará a Contratante às penalidades previstas nestas Condições Gerais e nas Condições Específicas.

## 7. SERVIÇOS CONEXOS

- 7.1. A Contratante poderá contratar, de forma complementar ao Software, serviços adicionais (“Serviços Conexos”), mediante termos e condições a serem mutuamente acordados entre as Partes. A prestação de quaisquer Serviços Conexos estará condicionada à apresentação de nova proposta comercial e assinatura das respectivas Condições Específicas que, após aceitas pela Contratante, estarão sujeitas aos termos e condições da Contratante então vigentes.

7.1.1. Para fins meramente exemplificativos, consideram-se Serviços Conexos, dentre outros que venham a ser acordados entre as Partes:

- a) os que poderão ser prestados, incluem, mas não se limitam aos serviços de migração e hospedagem do Software em datacenter;
- b) configuração, administração, treinamento, consultoria, implantações, cargas de dados, customizações e integrações;
- c) datacenter exclusivo, mediante o cumprimento de pré-requisitos mínimos, estabelecidos nas Condições Específicas;
- d) pacotes de API’s (“*Application Programming Interface*”), que viabilizam a integração entre dois sistemas por meio da comunicação entre softwares, observados os limites e condições estabelecidos nas respectivas Condições Específicas;
- e) pacotes de integração entre o Sienge Plataforma e sistemas de terceiros denominados Sienge Connectors; e
- f) sistemas de recepção de CT-e, Notas Fiscal Eletrônica e Emissão de Nota Fiscal de Serviços.

- 7.2. Ocorrendo contratação de API, Sienge Conector, serviços, módulo ou nova funcionalidade, fica a Contratante sujeita às condições que seguem:

- a) é imprescindível e constitui requisito essencial para a contratação e funcionamento dos produtos e serviços listados acima, que a Contratante utilize o Sienge em datacenter gerenciado pela Contratada; e
- b) mediante a contratação do pacote de API e/ou do Sienge Conector a Contratada poderá realizar a integração do Sienge com determinados softwares, conforme os parâmetros estabelecidos nas Condições Específicas.

7.3. Os Serviços Conexos contratados não cobrem situações que não sejam de responsabilidade da Contratada, dentre elas:

- a) falhas ocasionadas por problemas no ambiente computacional da Contratante ou das empresas que integrem com o Software ("Integradores"), que afetem o seu funcionamento;
- b) processamento de dados provenientes de sistemas terceiros, cuja estrutura e funcionamento estão fora do alcance e controle técnico da Contratada;
- c) erros provenientes de operação de sistemas terceiros, uso indevido dos softwares Integradores ou qualquer outra origem em que não exista culpa da Contratada, incluindo, mas não se limitando a invasões de hackers e terceiros não autorizados que obtiveram acesso a dados confidenciais ou pessoais via Integradores; e
- d) falhas decorrentes de modificações nos objetos do banco de dados feitos pela Contratante ou por Integradores.

7.4. A Contratada não assumirá a responsabilidade por quaisquer ações ou danos, conhecidos ou desconhecidos, decorrentes ou relacionados de alguma forma a atividades do uso de dados pelos Integradores.

7.5. A Contratante tem ciência de que, ao realizar a integração com softwares terceiros, seus dados serão compartilhados com tais sistemas, razão pela qual a Contratada não se responsabiliza pelo funcionamento do software integrador nem pela forma como os dados serão utilizados por terceiros.

7.6. Em caso de cancelamento de quaisquer dos Serviços Conexos contratados através das Condições Específicas, deverão ser observadas as penalidades estabelecidas nestas Condições Gerais.

## **8. CONDIÇÕES DE USO DO SOFTWARE**

8.1. Desde que observadas as condições previstas nos termos de contratação, a Contratada oferecerá acesso continuado ao Software, incluindo finais de semana e feriado, se comprometendo a manter um acordo de nível de serviços de 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade, a ser contabilizado mensalmente de segunda a sexta-feira das 8h às 18h, não considerando na contabilização os seguintes eventos:

- a) falha na conexão ("Link") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação dos serviços, sem culpa da Contratada;
- b) falhas na infraestrutura da Contratante, incluindo, mas não se limitando, às atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela Contratada;
- c) as interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção avisadas previamente. Estas, sempre que possível e preferencialmente, serão realizadas no horário das 22 às 8h ou durante o final de semana e feriados;
- d) as intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar qualquer possibilidade de usurpação ou destinadas a realizar correções técnicas ou de segurança, ficando a Contratada autorizada a desconectar o servidor da internet, se necessário;
- e) suspensão da prestação dos Serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas destas Condições Gerais, a qual poderá realizar a Contratada, a seu exclusivo critério, a qualquer tempo e sem necessidade de comunicação prévia; e
- f) interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS etc.

8.2. Em caso de falha ou indisponibilidade do hardware da Contratada, iniciar-se-á reparação do mesmo em até 4 (quatro) horas a contar do momento da notificação por nosso serviço de monitoramento ou por parte da Contratante. O prazo de resolução será informado em até 6 (seis) horas, se possível, dependendo da complexidade da situação. A Contratada empreenderá todos os esforços e capacidade técnica para que o tempo de resolução seja o mais breve possível.

8.3. A Contratada efetuará cópias de segurança do ambiente diariamente ("Backup"), apenas para uso de contingências, dos arquivos que compõem as mídias, logs e bases de dados existentes no servidor. Caso ocorra a

necessidade de recuperar os dados ("Restauração"), os dados restaurados serão os obtidos no dia anterior ao da ocorrência detectada pela Contratada e serão disponibilizados no menor tempo possível.

8.4. Restituição de dados: A Contratante poderá solicitar a entrega dos dados de sua titularidade em até 15 (quinze) dias contados da data da rescisão. Tais dados serão disponibilizados em arquivo compatível com os formatos usualmente utilizados à época da rescisão.

8.4.1. Decorrido esse prazo, a Contratada estará isenta de qualquer obrigação de armazenar ou fornecer os referidos dados, podendo, a seu critério, excluir todos os registros existentes em seus sistemas ou sob sua posse ou controle.

## 9. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

9.1. Correspondem como serviços de suporte e manutenção ("Serviços de Suporte e Manutenção"):

9.1.1. **Manutenção Corretiva:** serviço de apoio e orientação a dúvidas pontuais quanto às operacionalidades do Software, bem como a recepção do reporte de eventuais erros de programação do Software e das customizações.

9.1.2. **Erros de Programação:** a não conformidade técnica do Software que implica no funcionamento diferente do previsto pela Contratada quando do seu desenvolvimento.

9.2. **Customizações:** entende-se como customizações as solicitações de alterações de comportamentos do Software não previstas pela Contratada quando do seu desenvolvimento e que o Contratante deseja que venha a ter, em função de particularidades da sua atividade empresarial. Não fazem parte do escopo destas Condições Gerais e dos Serviços Suporte e Manutenção os serviços de configuração, administração, consultoria, carga de dados, customizações, integrações, treinamento, implantação, nem qualquer outro serviço ou produto que não esteja claramente descrito neste documento, podendo estes eventualmente serem contratados à parte.

9.2.1. **Manutenção Evolutiva:** disponibilização para a Contratante de novas versões ou atualização do Software, contendo melhorias, tais como: novas funcionalidades e alterações nas já existentes.

9.2.2. **Alterações Legais:** disponibilização, para a Contratante, de novas versões do Software contendo alterações necessárias para atender **às funções existentes no mesmo**.

9.3. A Contratante poderá ter acesso ao setor de suporte em horário comercial da Contratada, das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, inclusive municipais e estaduais concernentes à localidade da Sede da Contratada.

9.3.1. Para que a Contratante seja atendido pelo suporte da Contratada, a Contratante deverá abrir uma solicitação de atendimento ("Chamado") via Portal de Atendimento ao Cliente, disponibilizado no Software Sienge. Após a solicitação de atendimento, será aberto um número de Chamado.

9.3.2. O atendimento ao Chamado poderá ser feito por contato telefônico, conexão remota, online via chat, por ferramenta de Service Desk, ou outro meio definido pela Contratada, conforme o caso e a necessidade da demanda. A forma de atendimento à solicitação ficará a critério da Contratada, após a análise do Chamado.

9.3.3. A Contratada disponibilizará, ainda, para a Contratante, via internet, acesso a dúvidas ou ocorrências frequentes ("FAQ").

9.4. Os Serviços de Suporte e Manutenção não abarcam situações que não sejam de responsabilidade da Contratada, dentre elas:

- a) falhas ocasionadas por problemas no ambiente computacional da Contratante;
- b) configuração de ambiente computacional da Contratante; e
- c) problemas relacionados a operação incorreta do sistema por parte da Contratante.

9.5. Serão cobrados à parte, mediante orçamento prévio, com prazos e custos, e a respectiva assinatura de novas Contratações Específicas, bem como quando possível serem realizados pela Contratada, os serviços consistentes em:



- a) correções de erros provenientes de operação, uso indevido do Software ou qualquer outra origem em que não exista culpa da Contratada;
- b) serviços de migração e conversão de dados de/para outros equipamentos e/ou outros softwares;
- c) serviços de consultoria de implantação e/ou gerenciamento que visem eliminar dúvidas de ordem conceitual do negócio da Contratante e parametrização do Software;
- d) suporte técnico de infraestrutura quanto a hardware, redes, sistemas operacionais etc.;
- e) treinamento de profissionais; e
- f) consultoria de ordem fiscal, tributária, trabalhista, contábil, financeira e jurídica.

9.6. O rol acima não tem a intenção de dirimir exaustivamente as possibilidades de outras demandas a serem prestadas pela Contratante. Os serviços requisitados pela Contratante que não estejam expressamente compreendidos no objeto destas Condições Gerais serão sempre objeto de nova contratação, resultante de negociação entre a Contratada e a Contratante.

9.7. Os Serviços de Suporte e Manutenção aqui previstos não abrangem treinamento de uso do sistema aos usuários, bem como, a consultoria a respeito do negócio e das atividades empresariais da Contratante.

9.7.1. A Contratada não irá fornecer os Serviços de Suporte e Manutenção caso fique evidente que houve a falta de treinamento ou de conhecimentos básicos a respeito da operação do Software por parte do usuário, como, mas não só, ocorrências que necessitem da explicitação do passo-a-passo de uma ou várias funcionalidades do Software.

## 10. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1. Todos os direitos relativos à propriedade intelectual do Software, seus respectivos componentes, funcionalidades e características são e permanecerão sendo de titularidade da Contratada. Nenhum direito de propriedade intelectual relativo ao Software será conferido à Contratante nos termos deste Contrato.

10.1.1. A Contratante reconhece não ter direito a qualquer tipo de exploração comercial de eventuais modificações ou evoluções desenvolvidas pela Contratada sobre o Software.

10.2. É **vedada a utilização, pela Contratante**, da marca ou logo Sienge, do Grupo MultiSaaS ou da marca ou logo do Software, sem a prévia autorização da Contratada, por escrito.

10.3. É **vedado à Contratante**, sem a prévia, específica e escrita autorização de representante legal da Contratada:

- a) divulgar, revelar ou disponibilizar, no todo ou em parte, o Software a qualquer terceiro;
- b) utilizar, vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, dispor, ceder ou de qualquer outra forma transferir total ou parcialmente o Software e/ou quaisquer direitos a ele relativos, salvo o expressamente previsto neste Contrato;
- c) copiar, alterar, adaptar, aprimorar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do Software ou de qualquer de suas partes ou componentes;
- d) desmontar, decompilar, fazer engenharia reversa do Software ou, por meio de qualquer outra forma, obter, acessar ou tentar obter ou acessar o código-fonte do Software e/ou qualquer de seus dados ou informação confidencial;
- e) remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade intelectual contidos no Software; e/ou
- f) utilizar os Serviços a fim de elaborar um software ou serviço concorrente, copiar quaisquer ideias, recursos, funções, funcionalidades, características ou gráficos do Software ou usá-lo de forma diversa da qual foi acordada neste documento.

10.4. Havendo descumprimento pela Contratante, a Contratada se reserva ao direito de interromper os Serviços e/ou rescindir este Termo, a seu critério, sem prejuízo da apuração e cobrança de perdas e danos eventualmente causados à Contratada.

10.5. A Contratada poderá realizar auditoria nos dados inseridos no Software de modo a verificar a correta utilização nos limites contidos nesta contratação.

10.6. A Contratada será responsável pela defesa da Contratante, isentando de responsabilidade e indenizando o Cliente com relação a reclamações ou ações de terceiros, sob a alegação exclusiva e comprovada de que o Software viole direitos de propriedade intelectual de terceiros, desde que a Contratante:

- a) notifique a Contratada imediatamente e por escrito acerca de qualquer alegação de violação de que venha a tomar conhecimento;
- b) não faça qualquer confissão, declaração, admissão de responsabilidade, acordo, negociação, tentativa de negociação ou qualquer outro ato que comprometa o desfecho da reclamação ou ação sem o prévio consentimento e ou instruções escritas da Contratada;
- c) denuncie a Contratada a lide para esta negociar, conduzir e ou compor amigavelmente as ações; e
- d) atue de acordo com as instruções razoáveis da Contratada e apoie seus advogados, na medida do necessário para a defesa de qualquer ação.

## **11. PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

11.1. Caso informações relativas a uma pessoa física identificada ou identificável ("Dados Pessoais"), sejam inseridos, tratados ou transmitidos no âmbito dos Serviços prestados pela Contratada, em sua condição de operadora ("Operadora") à Contratante, essa, em sua condição de controladora ("Controladora"), será a exclusiva responsável por assegurar a legitimidade de quaisquer processamentos, tratamentos ou armazenamentos dos Dados Pessoais que sejam realizados pela Operadora no âmbito do Contrato.

11.2. A Operadora monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade, conforme a legislação aplicável de proteção de dados ([Lei. 13.709/19 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - "LGPD"](#))

11.3. Toda a operação da Operadora realizada com Dados Pessoais fornecidos pela Controladora, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração ("Tratamento de Dados Pessoais") está autorizada e limitada à execução do presente Contrato e devida prestação dos Serviços pactuados.

11.4. A Controladora é e continuará sendo a titular e proprietária de seus dados, bem como, será a responsável por quaisquer dados de terceiros, inclusive Dados Pessoais, que inserir no Software com a Operadora, no âmbito destas Condições Gerais, a qualquer título ("Dados").

11.5. A Operadora deverá notificar a Controladora sobre as reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais, que eventualmente receber, como por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação ou bloqueio de Dados Pessoais.

11.6. Os Dados Pessoais tratados pela Contratada estarão armazenados em ambiente seguro e controlado da Operadora, ou de terceiro por ela contratado nos termos destas Condições Gerais.

11.7. A Operadora não se obrigará a tratar quaisquer Dados Pessoais da Controladora se tal Tratamento de Dados Pessoais, possa imputar à Operadora infração de qualquer lei aplicável.

11.8. A Operadora está autorizada pela Controladora a subcontratar outras entidades para a prestação dos serviços, desde que estritamente necessárias ao devido cumprimento das finalidades previstas nestas Condições Gerais ("Subcontratados").

11.8.1. Os Subcontratados estarão igualmente sujeitos ao devido cumprimento das finalidades previstas neste Contrato. A Operadora será a única responsável pela sua escolha e pela atuação desses no presente Contrato, obrigando-se a garantir que os Subcontratados cumprirão o disposto na LGPD e devendo tal obrigação constar nos contratos escritos que a Operadora celebre com os Subcontratados.

11.9. A Operadora será responsável pelos prejuízos e danos eventualmente causados à terceiros ou à Contratada, desde que, estes sejam devidamente comprovados e causados exclusivamente por ela ou por seus Subcontratados.



11.10. A Operadora notificará a Controladora, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da ciência de qualquer violação/incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a fim de permitir a Controladora, cumprir a sua obrigação de notificar a violação de dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados, conforme [Art. 48º da LGPD](#). A notificação contemplará as informações determinadas em Lei ou atos de autoridade competente

11.11. A Controladora autoriza expressamente que a Operadora realize transferências internacionais de dados para a única e exclusiva intenção de cumprir com as finalidades previstas nestas Condições Gerais, restando vedadas quaisquer transferências transfronteiriças que possuam finalidades distintas.

11.12. A Operadora, durante o Tratamento de Dados Pessoais deverá aplicar medidas técnicas e organizativas adequadas ao intuito de garantir a segurança dos Dados Pessoais, incluindo a proteção contra uma violação da segurança, que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou os acessos não autorizados ("Violação de Dados Pessoais").

11.13. A Operadora se compromete a disponibilizar a extração de todos os Dados Pessoais que vier a processar nos casos em que a Controladora realizar a solicitação de tais dados e nos casos em que houver o término do presente Contrato, por qualquer motivo, em caso de solicitação pela Controladora no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias da data do término da contratação.

11.14. Após o término da contratação, por qualquer motivo, a Operadora poderá, para fins de auditoria, determinação legal e/ou preservação de direitos, permanecer com os registros por prazo maior que o estabelecido na legislação aplicável, sendo que neste caso, com o fim do prazo de armazenamento, será realizada a exclusão de todos os Dados Pessoais.

11.14.1. Vale destacar que a Operadora não poderá guardar, armazenar ou reter os Dados Pessoais por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato, salvo na previsão da Cláusula 11.14.

11.15. A Contratada declara que empregará os melhores esforços para fornecer segurança aos Dados Pessoais da Contratante. No entanto, não poderá garantir impossibilidade de evento danoso provocado por terceiros, incluindo usuários da própria Contratante, e por isso a responsabilidade civil e administrativa da Contratada será limitada às hipóteses de incidentes decorrentes de comprovada e exclusiva culpa grave ou dolo da Contratada

11.16. A Controladora, poderá auditar, de modo on-line, o cumprimento das obrigações da Operadora previstas no Contrato, com o acompanhamento de colaborador disponibilizado por parte da Operadora, às suas expensas, desde que:

- a) os pedidos de auditorias observem aviso prévio de pelo menos 30 (trinta) dias;
- b) tenham o escopo único e exclusivo de atestar o cumprimento de obrigações relativas à proteção e privacidade de Dados Pessoais;
- c) não incorra em violação do sigilo comercial da Operadora ou violação do direito de propriedade intelectual da Operadora ou de terceiros; e/ou
- d) seja viável a sua realização.

## 12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. As Partes por si, seus empregados e prepostos, obrigam-se a manter **sigilo durante a vigência desta contratação pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses após o seu término**, por qualquer motivo, sobre quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações, aperfeiçoamento de Software, ou dados gerais a que tiverem acesso em razão dessas Condições Gerais, não podendo, sob qualquer pretexto, revelar, reproduzir ou transmitir por qualquer meio a terceiros, salvo quando houver prévio e escrito consentimento da outra Parte, respondendo pelas perdas e danos ocasionados à outra Parte.

12.2. As informações disponibilizadas e inseridas no Software pela Contratante, poderão ser coletadas e utilizadas pela Contratada e parceiros para fins de melhorias e aprimoramento das funcionalidades do Software e para elaboração de estatísticas e estudos gerais, esta, sem especificar ou identificar a Contratante, sendo que, tal prática não viola as cláusulas de confidencialidade destas Condições Gerais.

12.3. Caso qualquer das Partes torne-se legalmente obrigada a revelar qualquer das Informações, a Parte que foi obrigada a revelar os dados deverá notificar a outra Parte, sobre tal obrigação, em prazo razoável. Adicionalmente, a Parte somente revelará a parte das Informações Confidenciais a que for legalmente requisitada.

### **13. PRÁTICAS DE COMPLIANCE, ANTICORRUPÇÃO E PREVENÇÃO A LAVAGEM DE DINHEIRO E DIREITOS HUMANOS**

13.1. As Partes declaram que cumprem e cumprirão todas as leis e os normativos relacionados a anticorrupção, lavagem de dinheiro, antissuborno, antitruste e, conflito de interesses e direitos humanos, incluindo principalmente, mas não se limitando a legislações brasileiras anticorrupção (e seus decretos), assim como legislações e normativos ligados ao combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, assim como qualquer legislação brasileira relativa à lavagem de dinheiro.

13.2. As Partes declaram para todos os efeitos, que:

- a) adotam políticas de prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, elaboradas em conformidade com as legislações aplicáveis, bem como, desenvolvem suas atividades em estrita observância a estas políticas, não adotando qualquer prática vedada pela legislação aplicável ou utilizando em suas atividades quaisquer valores, bens ou direitos provenientes de infração penal;
- b) não utilizam trabalho ilegal, se comprometendo, ainda, a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo ou mão de obra infantil, salvo esta última na condição de aprendiz, observadas as disposições constantes da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- c) não empregam menores até 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 horário noturno e, ainda, em horários que não permitam a frequência destes empregados à escola;
- d) cumprem a legislação trabalhista, quanto às horas de trabalho e aos direitos dos colaboradores e não dificultam a participação desses em sindicatos; e
- e) não utilizam práticas de discriminação negativa e limitativas ao acesso à relação de emprego ou a sua manutenção, incluindo, mas sem limitação, práticas de discriminação e limitação em razão de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

13.3. As Partes têm ciência da existência e se comprometem a informar uma à outra por meio de seus Canais de Denúncia, práticas não condizentes aos princípios éticos estabelecidos nesse título.

13.3.1. O **Canal de Denúncia** da Contratada pode ser acessado no seguinte link: [Softplan \(aloetica.com.br\)](https://softplan.aloetica.com.br).

13.4. A Contratante declara que tem ciência e aceita os termos contantes no **Código de Ética e na Política Anticorrupção** da Contratada, documentos encontrados no seguinte link: [Compliance - Grupo Softplan](#).

13.5. O não cumprimento ou violação por qualquer das Partes, de quaisquer práticas estabelecidas neste título poderá ensejar a imediata rescisão destas Condições Gerais pela outra Parte.

### **14. RESPONSABILIDADE**

14.1. A Contratante reconhece a necessidade de manter o controle rigoroso dos Dados inseridos e gerados a partir do Software, os quais deverão ser validados pela Contratante, sendo ela a responsável pelas informações inseridas e obtidas com a utilização cotidiana e ou padrão do Software.

14.2. Na execução dos Serviços, a Contratada **será responsável pela reparação de danos** comprovadamente causados, apenas e exclusivamente à Contratante, limitados à sua respectiva e exclusiva participação no evento danoso decorrente de comprovado dolo ou culpa (negligência, imprudência ou imperícia) e diretamente relacionado à violação material das obrigações essenciais e expressamente estabelecidas nestas Condições Gerais.

14.2.1. A responsabilidade da Contratada será limitada ao valor correspondente à Remuneração paga pela Contratante nos 12 (doze) últimos meses anteriores à data de ocorrência do fato gerador da obrigação de reparar,

e caso não tenha transcorrido 12 (doze) meses, o valor será proporcional à totalidade das parcelas de Remuneração efetivamente pagas até a data do fato gerador da obrigação de reparar.

14.3. A **Contratada não se responsabiliza**, por quaisquer reclamações ou perdas, da Contratante e/ou terceiros decorrentes de:

a) danos indiretos, especial, punitivo, incidentais ou consequenciais, incluindo, mas não se limitando a lucros cessantes, perda de receita e oportunidade de negócios, interrupção de negócios, perda de credibilidade ou corrupção ou perda de dados;

b) prejuízos ocasionados pelo Cliente, seus colaboradores e ou terceiros não contratados pela Contratada, por uso indevido, inadequado ou em desacordo com as instruções fornecidas pela Contratada, atos culposos ou dolosos, utilização de softwares, serviços, máquinas e infraestruturas não relacionadas ao escopo desta contratação, bem como integrações não homologadas ou modificações realizadas por terceiros não autorizados.

14.4. **Caso não tenha transcorrido 12 (doze) meses de vigência do Contrato**, o Valor Anual do Contrato será correspondente à totalidade das mensalidades pagas pela Contratante à Contratada, até a ocorrência do fato gerador de responsabilidade.

14.5. Em **nenhuma hipótese** a Contratada indenizará a Contratante e/ou terceiros por danos indiretos, lucros cessantes ou emergentes e/ou danos morais.

## 15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. As disposições destas Condições Gerais refletem a íntegra dos entendimentos e acordo entre as Partes com relação à matéria aqui tratada, prevalecendo sobre todos e quaisquer entendimentos e comunicações anteriores entre as Partes, sejam orais ou escritos.

15.2. As Condições Específicas são partes integrantes e indissociáveis destas Condições Gerais. Em eventual contradição entre as Condições Gerais e as suas Condições Específicas, prevalecerão as disposições das Condições Específicas.

15.3. No caso de utilização do Software por parte de empresas coligadas, controladas e filiais da Contratante, cabe à Contratante se responsabilizar integralmente pelo cumprimento das disposições destas Condições Gerais em relação às empresas de seu grupo econômico que utilizarem dos serviços e soluções previstas nestas Condições Gerais. Tal limitação, no entanto, não atinge a Contratada, que poderá, a qualquer tempo, ceder, no todo ou em parte, os direitos e obrigações decorrentes deste contrato para suas afiliadas, coligadas, controladas ou subsidiárias, bem como utilizar os créditos financeiros dele derivados como garantia em operações financeiras.

15.4. A Contratante, não poderá direta ou indiretamente, assediar, fazer propostas ou contratar profissionais da Contratada, durante a vigência destas Condições Gerais e por um período de 2 (dois) anos após o término destas Condições Gerais, exceto se houver acordo por escrito entre as Partes. Ocorrendo o descumprimento do acima exposto, fica estipulado uma multa equivalente a 12 (doze) vezes o salário bruto do colaborador aliciado à época da infração.

15.5. Na hipótese de qualquer cláusula, termo ou disposição destas Condições Gerais ser declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas, termos ou disposições destas Condições Gerais, os quais permanecerão em pleno vigor e efeito.

15.6. Qualquer aviso, requisição ou outra comunicação sob estas Condições Gerais deverá ser efetuada por e-mail, para o endereço eletrônico da parte destinatária.

15.7. Estas Condições Gerais não poderão ser cedidas ou transferidas por qualquer das Partes sem o prévio consentimento, por escrito, da outra Parte. A Contratante, todavia, desde já autoriza a Contratada a ceder ou transferir estas Condições Gerais, para qualquer empresa controladora, controlada, coligada ou subsidiária, mediante comunicação, bem como utilizar os créditos financeiros dele derivados como garantia em operações financeiras.

15.8. Nenhuma das Partes será responsável por qualquer atraso ou falha no cumprimento de suas obrigações sob estas Condições Gerais, caso tal atraso ou falha, seja resultante de fatos que estejam fora de seu controle razoável, incluindo casos fortuitos ou eventos de força maior.

15.9. As cláusulas destas Condições Gerais que, por disposições previstas nele ou em Lei, tenham prazo superior à sua vigência, especialmente aquelas relativas a propriedade intelectual, confidencialidade e responsabilidade, sobreviverão até o prazo previsto na cláusula dos termos dessa contratação ou da Lei.

15.10. Cada uma das Partes será a única responsável por seus diretores, empregados, representantes e contratados, assim como, pelas verbas trabalhistas, previdenciárias e/ou de qualquer natureza devidas aos e/ou pleiteadas por eles.

15.11. Em hipótese alguma, a omissão ou tolerância de qualquer das Partes em exigir o estrito cumprimento das obrigações ora contratadas ou em exercer qualquer direito decorrente destas Condições Gerais constituirá novação, transação ou renúncia e, tampouco, afetará o direito de referida parte de, a qualquer tempo, exigir o cumprimento das obrigações e/ou de exercer seus direitos sob estas Condições Gerais.

15.12. Eventuais alterações em relação a aspectos pontuais da relação entre as Partes, como alteração da razão social da Contratante, ampliação do número de usuários, contratação de novos sistemas, dentre outras que se fizerem necessárias, deverão ser acordadas entre as partes mediante Anexo.

15.13. Estas Condições Gerais obrigam as Partes e seus sucessores, constituindo-se título executivo extrajudicial, na forma do art. 784, III, do Código de Processo Civil brasileiro.

15.14. Os serviços de treinamento e implantação do Software a serem contratados pela Contratante somente poderão ser realizados por parceiros da Contratada e que tenham, em ato oportuno, firmado contrato de parceria com a Contratada. Caso não respeitada essa cláusula, a Contratada reservar-se-á no direito de não fornecer atendimento quando ficar caracterizado a falta de treinamento ou a falta de conhecimentos básicos a respeito da operação do sistema por parte do usuário treinado por terceiro não-autorizado.

15.15. A Contratante declara possuir capacidade técnica e econômica, para avaliar os serviços objeto destas Condições Gerais, reconhecendo que os mesmos atendem as suas necessidades, dentro dos padrões de qualidade e adaptabilidade que ele próprio, Contratante, exigia.

15.16. A Contratante se declara ciente de que não é considerada destinatária final do Software Sienge, sendo ele um integrante da cadeia de fornecimento dos serviços cujos únicos destinatários finais são os demandantes destes serviços, habitualmente clientes do próprio Cliente. Ainda, a Contratante declara que tem hipossuficiência técnica na relação com a Contratada, tendo lido integralmente estas Condições Gerais e compreendido e manifestado concordância com suas condições.

15.17. A Contratante se declara ciente de que a Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - "CDC") é inaplicável à relação jurídica estabelecida por estas Condições Gerais, a qual é regida pelo Código Civil e pela legislação cível em geral. Portanto, não poderá invocar o direito de arrependimento ou qualquer outro que exista apenas em relações de consumo, regidas pelo CDC.

15.18. A Contratante declara-se juridicamente apta para firmar o presente instrumento. No caso de eventual ação de responsabilidade que venha a recair sobre a Contratada pela ausência de autorização do representante, estará a Contratada autorizada a integrá-lo no polo passivo/ativo da demanda e a ser indenizada por todos os custos relativos ao processo, sem prejuízo de apuração de eventuais perdas e danos.

15.19. As Partes neste ato declaram que é admitida como válida e verdadeira a assinatura deste Instrumento por meios de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive, os que utilizem certificados não emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

15.20. Estas Condições Gerais serão regidas e interpretadas de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

15.21. As Partes elegem o foro da Cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, para dirimir qualquer controvérsia ou disputa oriunda ou relacionada a estas Condições Gerais, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.