

CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE PROGRAMA DE COMPUTADOR CUMULADO COM SERVIÇOS DE SUPORTE

|                                                |                            |                                            |                          |
|------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|
| LICENCIANTE<br><b>SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.</b> |                            | CNPJ/MF<br><b>00.449.824/0001-43</b>       |                          |
| INSCRIÇÃO ESTADUAL<br><b>ISENTO</b>            |                            | ENDEREÇO<br><b>RUA DR. JOÃO COLIN, 905</b> |                          |
| BAIRRO<br><b>AMÉRICA</b>                       | CIDADE<br><b>JOINVILLE</b> | ESTADO<br><b>SC</b>                        | CEP<br><b>89.204-001</b> |

|                                                               |                                 |                                                |                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
| LICENCIADA<br><b>CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TÊNIS DE MESA</b> |                                 | CNPJ/MF<br><b>30.482.319/0001-61</b>           |                         |
| INSCRIÇÃO ESTADUAL<br><b>ISENTO</b>                           |                                 | ENDEREÇO<br><b>RUA HENRIQUE DE NOVAIS, 190</b> |                         |
| BAIRRO<br><b>BOTAFOGO</b>                                     | CIDADE<br><b>RIO DE JANEIRO</b> | ESTADO<br><b>RJ</b>                            | CEP<br><b>22281-050</b> |

## CLÁUSULA PRIMEIRA - DEFINIÇÕES

1.1. Utilizam-se as seguintes definições para os fins deste Contrato:

**SLA (Service Level Agreement):** Acordo sobre o nível de serviço oferecido pela **LICENCIANTE** à **LICENCIADA** sobre o atendimento e suporte aos usuários dos Programas.

1.1.1. Modalidades de Instalação:

**On Premise:** A aplicação é instalada em uma base própria ou terceirizada da **LICENCIADA**.

**On Demand:** A aplicação é instalada em um ambiente administrado pela **LICENCIANTE**.

**Hosting:** Serviço de hospedagem da aplicação e das informações da **LICENCIADA**, o qual pode ser contratado a parte, seguindo o conceito ASP (*Application Server Provider*).

1.1.2. 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.

**Mensal:** É pago um valor fixo mensal pelo direito de uso das licenças, o qual expira junto ao término do contrato, não podendo o cliente utilizar mais o software.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. A **LICENCIADA** reconhece que através da assinatura deste “Contrato de Licença de Uso cumulado com serviços de suporte”, Solução SE Suite para Atendimento Corporativo a Confederação Brasileira de Tênis de Mesa. O SoftExpert Excellence Suite oferece um conjunto de módulos multi-idiomas que se integram nativamente e operam totalmente pela web para automatizar os processos necessários para melhorar e otimizar as diferentes áreas de negócios das organizações. - doravante denominado simplesmente “Contrato”, tem o direito não exclusivo e intransferível de usar os “Programas” indicados na Proposta Comercial PRO2024/00/1679, Revisão 02, datada de 09/01/2025, doravante denominada “Proposta”, elaborada pela **LICENCIANTE**, parte integrante e indissociável do Contrato.

2.2. As licenças de uso serão doravante denominadas neste Contrato como “Programas”, de propriedade exclusiva da **LICENCIANTE**, para processamento de suas informações dentro dos limites e características do ambiente operacional declarado pela **LICENCIADA**.

2.2.1. A **LICENCIADA** declara, desde já, ter recebido juntamente da Proposta Comercial acima citada, uma cópia dos Catálogos de Serviços e Produtos da **LICENCIANTE** e que está de acordo com a aplicação de todas as disposições contidas nestes documentos, os quais fazem parte integrante do presente contrato.

2.3. Integra ao objeto do presente contrato, LICENCIAMENTO CLOUD – SUBSCRIÇÃO MENSAL NA NUVEM

| Solução com SLA Gold         | Tipo de Acesso | Perfil de Usuário | Qtde de Licenças |
|------------------------------|----------------|-------------------|------------------|
| ESG Premium + SE Kanban      | Simultâneo     | Full              | 8                |
| Infraestrutura Cloud Premium | Simultâneo     | Full              | 8                |

#### 2.3.1. AMBIENTE - INFRAESTRUTURA CLOUD

| Cloud                              | Modalidade Premium             |
|------------------------------------|--------------------------------|
| Usuários valor base <sup>(1)</sup> | 08                             |
| Limite de novos usuários           | Não há                         |
| Armazenamento <sup>(2)</sup>       | 5 Gb DB + 10 Gb S3             |
| Uso de API (REST)                  | Disponível                     |
| Customizações                      | Não disponível                 |
| Trilha de Auditoria                | Sem restrições                 |
| Ambiente Adicional (de testes)     | Mediante contratação           |
| Segregação                         | Compartilhado                  |
| Bloqueio por IP                    | Não disponível                 |
| Versão do Sistema <sup>(3)</sup>   | Última versão disponível       |
| Acesso aos backups                 | No fim do contrato             |
| Compliance                         | Pentest, hardening e ISO 27001 |

#### 2.4. Do pacote de horas ofertado na prestação do serviço

- O pacote de horas é acumulativo e poderá ser usado em situações não previstas inicialmente no projeto, alterações de escopo e outras demandas que possam surgir durante a implantação ou pós-implantação. Também serve para o acompanhamento programado de um consultor especialista SoftExpert após a implantação, com o objetivo de auxiliar o cliente em situações do dia a dia.
- O pacote de horas não pode ser o único item de serviço previsto para implantação das soluções SoftExpert. A contratação do pacote de horas pressupõe uma lista de requisitos previamente conhecida pelo executivo da conta nos casos que forem diferentes de desvios e/ou sustentação.
- Todos os detalhes de cobertura e condições de uso do pacote de horas estão descritos no Catálogo de Serviços, abaixo:

| Pacote de Horas | Vigência | Qtde de Horas |
|-----------------|----------|---------------|
| Avulso          | 12 meses | 20            |

2.5. Integra ao objeto do presente Contrato, os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) aos Programas, que serão prestados na forma estabelecida na cláusula quarta abaixo, e demais serviços citados na Proposta.

2.6. Integram ainda ao presente instrumento:

- I. Proposta Comercial;
- II. Anexo I – Nível de Severidade;
- III. Anexo II - Hospedagem de Aplicação e Informações/RSA/Kit de Validação;
- IV. [Código de Conduta e Ética](#) da **LICENCIANTE**;
- V. [Política de Privacidade](#); e
- VI. [Política de Segurança da Informação](#).

## CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO

3.1. O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, em caso de interesse de ambas as partes, por períodos de 12 (meses) através de Termos Aditivos, até o limite de 60 meses.

## CLÁUSULA QUARTA – DO SUPORTE (SLA)

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

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

4.2.1. **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 **LICENCIANTE**.

4.2.2. **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.

4.2.3. **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 **LICENCIANTE**, durante 24 horas por dia.

4.2.4. **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 4.3.

4.2.5. **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.

4.2.6. **Contatos por módulo aprovados pela LICENCIADA:** A **LICENCIADA** deve designar pessoa de contato específica que poderá contatar o centro de suporte da **LICENCIANTE**, 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 **LICENCIANTE** ou um de seus parceiros credenciados, sendo considerados: 01 (um) contato por módulo para categoria STANDARD, 02 (dois) contatos por módulo para GOLD, 03 (três) contatos por módulo para PLATINUM e 06 (seis) contatos por módulo para o ADVANCED.

4.2.7. **Suporte técnico no uso da aplicação:** consultoria ou 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.

**4.2.8. 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.

**4.2.9. Analista técnico de suporte personalizado:** A **LICENCIANTE** designará um analista de suporte técnico, que será o centralizador dos atendimentos por conjunto de programas, conforme definido pela **LICENCIANTE**. 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.

**4.2.10. 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 **LICENCIANTE** 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.

**4.2.11. Permite definir tempo de solução (workaround) em contrato:** Permite a definição em conjunto (**LICENCIANTE** 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.

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

**4.3.1. 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.

**4.3.2. 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 **LICENCIANTE** o montante de 33% (trinta e três por cento) do valor total estabelecido para estas horas.

**4.4. 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 **LICENCIANTE** 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.

**4.5. 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 **LICENCIANTE**, 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 **LICENCIANTE**;
- 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 **LICENCIANTE**;

- 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 **LICENCIANTE**.

4.6. O tempo de resposta mencionado na tabela abaixo é o tempo para início de análise do chamado de acordo com a modalidade de suporte contratado pela **LICENCIADA**, bem como pelos níveis de severidade estabelecidos no Anexo I. O tempo será considerado em dias/horas úteis conforme mencionado na Cláusula 4.3, no qual a incidência esteja exclusivamente com a **LICENCIANTE**.

| Severidade | Tempo de Resposta por Categoria de SLA |          |          |          |
|------------|----------------------------------------|----------|----------|----------|
|            | Standard                               | Gold     | Platinum | Advanced |
| Nível 1    | 16 horas                               | 8 horas  | 4 horas  | 1 hora*  |
| Nível 2    | 24 horas                               | 16 horas | 8 horas  | 4 horas  |
| Nível 3    | 32 horas                               | 24 horas | 16 horas | 8 horas  |
| Nível 4    | 40 horas                               | 32 horas | 24 horas | 16 horas |

\*Para chamados abertos via telefone diretamente ao suporte da SoftExpert.

4.7. Cabe a **LICENCIANTE** disponibilizar as informações necessárias para a atualização das versões liberadas, sendo de responsabilidade da **LICENCIADA** efetuar as atualizações nos casos de contratação *on premise*.

4.7.1. Nos casos de contratação *on demand*, ou caso a **LICENCIADA** venha a contratar os serviços de *hosting*, oferecidos a parte pela **LICENCIANTE**, a **LICENCIANTE** 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.

4.8. A **LICENCIANTE** se compromete a prestar os Serviços Técnicos de Suporte (SLA) de acordo com suas respectivas modalidades, nas condições citadas neste contrato, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses após a liberação de novas versões de primeiro, segundo ou terceiro dígito do Software. Findo referido prazo, o suporte às versões obsoletas estará limitado tão somente ao atendimento de dúvidas.

4.8.1. Considera-se versão para fins de vigência de suporte da **LICENCIANTE** a identificação do primeiro, segundo e terceiro dígito, desconsiderando a última parte. Para fins ilustrativos, se o produto se encontra na versão “2.0.15” e a versão “2.0.10” foi liberada há 24 (vinte e quatro) meses, o compromisso de suporte à **LICENCIADA** limita-se unicamente as versões superiores a “2.0.10”, não cabendo mais a prestação deste serviço sobre versões anteriores a esta.

4.8.2. Fica desde já acordado entre as Partes que a liberação das novas versões do Software será informada à **LICENCIADA** através de comunicado oficial emitido pela SoftExpert. A versão mais atual do Software poderá sempre ser verificada pelo cliente no Portal do Cliente.

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

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

- a) Chamados caracterizados como Serviço ou Sugestão não terão SLA computados;
- b) 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;
- c) Somente terão validade para efeito de aplicação de SLA chamados de clientes com infraestrutura homologada pela **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE** tenha encaminhado para a **LICENCIADA** sobre o incidente em questão.

## CLÁUSULA QUINTA - DAS RESTRIÇÕES DA LICENÇA DE USO

5.1. Em hipótese alguma é permitido à **LICENCIADA** ou a terceiros, de forma geral:

- a) Copiar, ceder, sublicenciar, vender, dar em locação ou em garantia, reproduzir, doar, alienar de qualquer forma, transferir total ou parcialmente, sob quaisquer modalidades, gratuita ou onerosamente, provisória ou permanentemente, os Programas, assim como seus módulos, partes, manuais ou quaisquer informações relativas ao mesmo;

**Parágrafo Único:** A **LICENCIADA** somente poderá copiar os Programas para geração de 1 (uma) cópia de segurança, conforme autorizado pelo Art. 6º, I, da Lei 9.609/98. Entenda-se cópia de segurança, os dados arquivados com o propósito de recuperá-los manualmente para o servidor de produção no momento em que os mesmos se corromperem ou se perderem.

- b) Modificar as características dos Programas, ampliá-los ou alterá-los de qualquer forma;
- c) Criar programas que venham a alterar, incluir ou excluir dados especificados nos dicionários de dados dos Programas licenciados;
- d) Retirar ou alterar, total ou parcialmente, os avisos de reserva de direito existentes nos Programas e na documentação, sem a expressa e prévia anuência da **LICENCIANTE**, ficando acertado que quaisquer alterações, a qualquer tempo, por interesse da **LICENCIADA**, que devam ser efetuadas nos Programas ou em sua documentação e manuais, só poderão ser operadas pela **LICENCIANTE** ou pessoa expressa e previamente autorizada pela mesma.

## CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA LICENCIANTE

6.1. A **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE** obrigará-se a corrigir tais falhas, podendo a seu critério, substituir a cópia dos Programas com falhas por cópias corrigidas.

6.2. A **LICENCIANTE** deverá fornecer, ato contínuo à assinatura deste Contrato, os Programas e manuais por meio adequado, no local onde será realizada a instalação.

6.3. A **LICENCIANTE** deverá executar os serviços contratados na melhor forma técnica e em conformidade com as especificações e padrões acordados com a **LICENCIADA**, bem como a prestar suporte à **LICENCIADA** na forma avençada no presente Contrato.

6.4. A **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE**, enquanto uma solução permanente estiver sendo desenvolvida.

6.5. 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 **LICENCIANTE**, por escrito, comunicada pela **LICENCIADA** da existência de tais procedimentos.

6.6. 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 ela, **LICENCIANTE**, 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 cláusula 17.14, não configura interrupção de comercialização.

## CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA LICENCIADA

7.1. A **LICENCIADA** se obriga a transmitir à **LICENCIANTE** todas as informações necessárias para que a **LICENCIANTE** possa proceder a instalação dos Programas, 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.

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

7.1.2. Em tal hipótese, a **LICENCIADA** deverá informar a **LICENCIANTE** das modificações a serem realizadas em seu ambiente computacional, com 30 (trinta) dias de aviso-prévio e seguir as orientações prestadas pela **LICENCIANTE**. 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 Programa sobre a nova configuração do ambiente computacional, os quais serão apresentados pela **LICENCIANTE** à **LICENCIADA** antes da realização de tais serviços de reinstalação e parametrização, para sua aprovação.

7.2. É obrigatório a **LICENCIADA** aplicar a atualização das versões liberadas pela **LICENCIANTE** 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.

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

7.4. Manter, às suas expensas, linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros recursos necessários à comunicação com a **LICENCIANTE**.

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

7.6. 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 **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE**. Referidos serviços poderão ser executados pela **LICENCIANTE**, mediante aprovação pela **LICENCIADA**, de orçamento prévio.

7.7. 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 este contrato 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**.

## CLÁUSULA OITAVA – DA VALIDADE TÉCNICA

8.1. Conforme determina a Lei do Software (Lei nº 9.609/98), em seu artigo 7º, a **LICENCIANTE** garante aos Programas ora licenciados um prazo de validade técnica de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de

instalação, obrigando-se a neste período corrigir erros de programação e prestar Serviços Técnicos de Suporte complementares relativos ao adequado funcionamento dos Programas visando o correto funcionamento dos mesmos considerando as suas especificações. Se a **LICENCIANTE** mantiver os serviços técnicos complementares após o término da validade técnica dos Programas, isto deverá ser entendido como uma tolerância da **LICENCIANTE** que, a seu critério e liberalidade, poderá interromper no momento mais conveniente.

## CLÁUSULA NONA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

9.1. O preço total do licenciamento e dos serviços contratados, referente aos 12 (doze primeiros meses de contrato) será de R\$ 60.660,00 (sessenta mil, seiscentos e sessenta reais), dividido em doze parcelas de R\$ 5.055,00 (cinco mil e cinquenta e cinco reais), referente aos 12 (doze) primeiros meses de contrato (Janeiro a Dezembro de 2025).

Sobre os valores pactuados neste Contrato já estão inclusos todos os impostos incidentes, vigentes e aplicáveis.

9.2. O valor dos Serviços Técnicos de Suporte dos Programas, e demais serviços técnicos contratados, constantes na Proposta estão expressos em “Real” e serão atualizados anualmente pelo IPCA (IBGE), ou no caso de extinção deste, de outro índice oficial que vier a sucedê-lo, na sua data base de renovação ou dentro do menor lapso de tempo legalmente permitido, podendo esta ser alterada pela **LICENCIANTE** em virtude da data de entrega dos serviços.

9.3. 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 Técnicos serão suspensos automaticamente até que as pendências financeiras sejam regularizadas.

9.4. Sem prejuízo do disposto acima, caso a **LICENCIADA** deixe de realizar qualquer pagamento na data apazada, a **LICENCIANTE** poderá, sem necessidade de qualquer aviso ou notificação: (i) 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 20% (vinte por cento), havidas pela **LICENCIANTE**; (ii) caso o atraso seja superior a 20 (vinte) dias, os serviços serão suspensos automaticamente até que as pendências financeiras sejam regularizadas.

9.5. 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.

9.6. Para as situações em que a **LICENCIADA** necessitar de algum procedimento que impeça a renovação automática, incluindo, mas não se limitando à emissão de Ordens de Compra, Requisições via Portais ou qualquer outra ação necessária para a renovação contratual, as Partes acordam que fica sob responsabilidade da **LICENCIADA** solicitar à **LICENCIANTE** a renovação do contrato, pelo prazo de mínimo de 60 (sessenta) dias que antecedem sua data-base.

9.7. Na hipótese de não observada a disposição acima, a **LICENCIANTE** poderá proceder com o reajuste de forma automática, devendo a **LICENCIADA** aceitar as Notas Fiscais com os valores reajustados, sob pena de multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da respectiva Nota Fiscal.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA NÃO RESPONSABILIDADE DA LICENCIANTE

10.1. A **LICENCIANTE** não se responsabiliza pelos resultados produzidos pelos Programas, caso este seja 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 da **LICENCIANTE**, 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” contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1. Considerar-se-á rescindido este Contrato por qualquer das Partes, a qualquer tempo, independentemente de formalidade judicial ou extrajudicial, desde que ocorridas quaisquer das seguintes hipóteses:

- a) Inadimplemento das obrigações contratuais por qualquer das partes, a qual 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.

11.2. Qualquer das partes poderá rescindir imotivadamente este contrato, a qualquer tempo, bastando que comunique seu interesse à outra parte, por escrito, com aviso prévio de 30 (trinta) dias, importando, quanto à Licença de Uso no pagamento pela **LICENCIADA** do saldo devedor, se existente, devidamente atualizado, e, com relação aos serviços contratados na paralisação imediata, findo o período de aviso prévio, ficando, de consequência, suspenso o fornecimento de novas versões, se existentes, tornando-se exigível, mediante processo de execução, todas as parcelas da prestação de serviço em pauta vencidas.

11.3. Se após a rescisão dos Serviços Técnicos de Suporte a **LICENCIADA** solicitar a atualização de versão ou a reconstrução de tais serviços, desde que não ultrapassados 12 (doze) meses após o pedido de cancelamento, poderá licenciá-los novamente pagando à título de licença de uso o valor equivalente a 60% (sessenta por cento) do valor estabelecido na tabela de preços dos Programas sobre a quantidade de licenças adquiridas.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DIREITOS AUTORAIS

12.1. 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 **LICENCIANTE**.

12.2. 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 **LICENCIANTE**.

12.3. Na hipótese de a **LICENCIADA** desenvolver um novo programa que se caracterize como cópia dos Programas, de todo ou em parte, quer seja do dicionário de dados, quer seja dos Programas, tal novo programa será considerado como parte dos Programas licenciados pela **LICENCIANTE**, ficando, portanto, sua propriedade intelectual incorporada pela **LICENCIANTE** e seu uso condicionado a estas cláusulas contratuais.

12.4. A **LICENCIANTE** se reserva o direito de retomar os Programas nos casos em que a **LICENCIADA**:

- a) Provoque prejuízos à propriedade intelectual da **LICENCIANTE**, usando indevidamente os Programas, como nos casos de reprodução ilegal de programas;
- b) Divulgue para terceiros todo ou parte dos Programas licenciados, sua documentação, manuais e descrições técnicas sem prévia autorização por escrito da **LICENCIANTE**;
- c) Altere os Programas sem o consentimento da **LICENCIANTE**, 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.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO SIGILO

13.1. 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 no item 13.1.1 abaixo, 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.

13.1.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO USO DO NOME E DA IMAGEM

14.1. A **LICENCIANTE**, livre de quaisquer ônus para com a **LICENCIADA**, poderá utilizar-se do nome da **LICENCIADA** como seu cliente, para fins exclusivos de divulgação da **LICENCIANTE** 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**.

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

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ANTICORRUPÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

15.1. 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.

15.2. 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 complementares editadas pelo Conselho Monetário Nacional e/ou pelo Banco Central que disciplinam a Prevenção e Combate aos Crimes de "Lavagem" ou Ocultação de Bens, Direito e Valores ("Lavagem de Dinheiro").

15.3. 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 as mesmas, em especial a Lei nº. 12.846, de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato.

15.4. 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.

15.5. Para os fins deste Contrato, agente público significa qualquer dirigente de partido político, seus empregados ou outras pessoas que atuem para ou em nome de um partido político ou candidato a cargo público, bem como qualquer pessoa que exerça, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em: a) órgão da administração direta, indireta ou fundacional de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com mais de 50% (cinquenta por cento) do patrimônio ou da receita anual; b) entidade que receba subvenção, benefício ou incentivo, fiscal ou creditício, de órgão público, bem como daquelas para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com menos de 50% (cinquenta por cento) do patrimônio ou da receita anual; c) órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas de país estrangeiro; d) pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro; ou e) em organizações públicas internacionais

15.6. As Partes declaram que tem ciência que qualquer atividade que viole a Lei Anticorrupção é proibida e que conhecem as consequências possíveis de tal violação.

15.7 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, considerando o período entre 22h e 5h;
- 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 Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS DADOS PESSOAIS

16.1. Na execução do objeto deste Contrato a **LICENCIANTE** 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, **LICENCIANTE** presta as seguintes declarações e garantias:

- a) Os dados pessoais eventualmente tratados pela **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE**.
- 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.

16.2. O tratamento de dados pessoais pela **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE** 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.

16.3. Os dados pessoais eventualmente obtidos pela **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE** exigirá destes profissionais o compromisso de confidencialidade e de observância das regras de segurança de informação e proteção de dados pessoais. Ciente que a **LICENCIANTE** 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 **LICENCIANTE**.

16.4. Sob orientação da **LICENCIANTE**, a **LICENCIADA** diligenciará no sentido de auxiliar a **LICENCIANTE** 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.

16.5. São partes integrantes e complementares ao presente Contrato a Política de Privacidade e a Política de Segurança da Informação da **LICENCIANTE** que poderão ser acessada a qualquer tempo pela **LICENCIADA** através dos respectivos endereços eletrônicos: <https://www.softexpert.com/pt-br/politica-privacidade/>, [https://sesuite.softexpert.com/se/generic/gn\\_linkshare/linkshare.php?key=wGiVfnZpZx&cdsisystem=73](https://sesuite.softexpert.com/se/generic/gn_linkshare/linkshare.php?key=wGiVfnZpZx&cdsisystem=73);

16.6. 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 **LICENCIANTE** 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.

## CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

17.1. Fica estabelecido que a Contratada deverá manter durante toda a vigência do Contrato, a regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (CRF) e junto à Previdência Social (CND) do INSS e demais exigências; comprovando sempre que possui:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.
- c) documento comprobatório de regularidade fiscal junto à União Federal, através de Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)

6.1. A irregularidade da documentação até o prazo final para emissão do faturamento poderá implicar na rescisão imediata do contrato, sem direito pela Contratada, de qualquer indenização.

## CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA EMISSÃO DA NOTA FISCAL

18.1. A emissão do faturamento referente aos serviços prestados pela CONTRATADA deverá ser emitida até a data de pagamento, dentro do mês da prestação dos serviços.

18.1.1. Deverá ser enviado junto com a Nota Fiscal o XML gerado no momento da emissão da Nota Fiscal.

18.1.2. Se, por algum motivo, for necessário cancelar uma Nota Fiscal emitida, o cancelamento deverá ocorrer dentro do mês corrente, salvo após expressa solicitação/autorização pela CBTM

18.2. Na data de emissão do faturamento a CONTRATADA deverá estar com regularidade fiscal e trabalhista, possuindo comprovação de regularidade através das Certidões Negativas ou Positivas com efeito de Certidão Negativa.

18.3. A irregularidade da documentação até o prazo final para emissão do faturamento poderá implicar na rescisão imediata do contrato, sem direito pela Contratada, de qualquer indenização.

## CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO GESTOR/FISCAL DO CONTRATO

19.1. Fica determinado que a colaborador Eduardo Carreiro será o Gestor/Fiscal do contrato, ficando encarregado a acompanhar a execução do objeto contratual para fiel cumprimento das cláusulas contratuais, avaliando os resultados e informando a área administrativa sobre infrações e inadimplementos para tomada das providências, como revisão das cláusulas contratuais, aplicação de penalidades ao contratado e até mesmo a rescisão do contrato, nos casos previstos.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

20.1. O presente contrato obriga as partes e seus sucessores, sendo vedado à **LICENCIADA** transferir os direitos e obrigações impostos por este instrumento sem a prévia autorização da **LICENCIANTE**. Tal limitação não atinge, entretanto, a **LICENCIANTE**, 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.

20.2. 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, previstos no art. 393 do Código Civil Brasileiro.

20.3. 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.

20.4. 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** exigia.

20.5. A **LICENCIANTE** 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.

20.6. A **LICENCIADA** não poderá prestar serviços a terceiros, com o intuito de explorar financeiramente os Programas da **LICENCIANTE**. A **LICENCIADA** poderá, no entanto, 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.

20.6.1. A **LICENCIANTE** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada por problemas nos Programas caso fique devidamente comprovado que os mesmos foram causados pelo uso indevido dos terceiros acima mencionados.

20.7. 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 *on demand* ou caso a **LICENCIADA** tenha contrato os serviços de *hosting* 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.

20.8. A instalação do servidor, nos casos de contratação *on premise*, será no endereço da **LICENCIADA**, conforme *caput* deste contrato ou outro endereço determinado pela **LICENCIADA**.

20.8.1. 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 **LICENCIANTE**.

20.9. Na hipótese de a **LICENCIADA** contratar serviços, os quais necessitam de projetos, incluindo, mas não se limitando à implantação, consultorias ou quaisquer demais serviços da **LICENCIANTE**, 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.

20.10. Toda e qualquer modificação do presente contrato, somente terá valor se constar de termo aditivo firmado por ambas as partes.

20.11. As cláusulas do presente contrato, e seus anexos prevalecerão sobre todas e quaisquer comunicações, tratativas, publicidade, correspondência ou negociações anteriores à assinatura do presente e tal como se encontram redigidas substituem e cancelam todo e qualquer acordo anteriormente firmado entre as partes, sobre o objeto deste contrato.

20.12. A **LICENCIADA** poderá contratar serviços complementares por meio de assinaturas de Anexos, que integrarão o presente contrato e serão regidos pelas mesmas condições e cláusulas previstas neste instrumento.

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

20.14. As Partes concordam que, por características inerentes ao produto, a prestação de serviços de suporte técnico para manutenção do funcionamento do SOFTWARE, objeto deste Contrato, poderá ser descontinuada pela **LICENCIANTE** após 24 (vinte e quatro) meses contados da liberação de uma nova versão do programa, mediante comunicação oficial da **LICENCIANTE** com 90 (noventa) dias de antecedência ao fim do ciclo de vida do produto, nos termos da política de ciclo de vida de produtos da **LICENCIANTE**.

20.14.1. No período de 90 (noventa) dias após o comunicado oficial, a **LICENCIANTE** se compromete a prestar os serviços de suporte e manutenção que mantenham o SOFTWARE da versão a ser descontinuada funcionando adequadamente, desde que **LICENCIADA** esteja em dia com o pagamento das taxas de suporte (SLA).

20.14.2. Uma vez encerrado referido período, a **LICENCIADA** poderá optar por fazer o upgrade da versão descontinuada para a versão mais recente do SOFTWARE, após negociação devidamente formalizada entre as Partes, ou continuar com a versão obsoleta do programa. Na hipótese de a **LICENCIANTE** deixar de comercializar e suportar o SOFTWARE e a **LICENCIADA** optar pela permanência na versão obsoleta, a **LICENCIADA** reconhece e concorda que será cobrada a título de taxa de suporte o valor de 3 (três) vezes o preço praticado para o SLA da tabela de preço vigente para a(s) LICENÇA(S) DE USO contratada(s), corrigida anualmente pelo INPC (IBGE) acumulado nos últimos 12 (doze) meses + 1% (um por cento).

20.15. 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.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

21.1. 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 acima qualificadas 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.

Joinville/SC, 10 de janeiro de 2025.

**CBTM**

\_\_\_\_\_  
**SOFTEXPERT SOFTWARE S.A.**  
\_\_\_\_\_

Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

## ANEXO I - NÍVEL DE SEVERIDADE

| Nível de Severidade         | Definição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Responsabilidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nível 1<br/>Crítico</b>  | <p>Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema travado/indisponível;</li> <li>Perda de dados;</li> <li>Erro que impede a utilização do sistema.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <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 LICENCIANTE 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> |
| <b>Nível 2<br/>Alto</b>     | <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"> <li>Sistema lento por conta do software;</li> <li>Desconfiguração de telas;</li> <li>Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software);</li> <li>Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).</li> </ul> | <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 LICENCIANTE 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>          |
| <b>Nível 3<br/>Moderado</b> | <p>Solicitação de suporte padrão. O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <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 LICENCIANTE 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 LICENCIANTE trabalharão no desenvolvimento de uma solução definitiva.</p>                                                                                                                                       |
| <b>Nível 4<br/>Mínimo</b>   | <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"> <li>Qualquer erro que não impeça a utilização do software;</li> <li>Necessidade de alteração na configuração do software.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## 25-01-10-CONTRATO-SOFTEXPERT(01).pdf

Documento número #310248d0-4256-4ead-a24a-161acf00a3ef

Hash do documento original (SHA256): f524edf06e1cae2cd1e30255a257922753d1603871ff003c0b0dc18e5554c7a5

### Assinaturas



**Alaor Gaspar Pinto Azevedo**

CPF: 388.748.307-34

Assinou em 10 jan 2025 às 11:39:54



**Eduardo Augusto Carreiro**

CPF: 148.117.758-30

Assinou como testemunha em 10 jan 2025 às 11:42:31



**Hermínio Walmor Gonçalves**

CPF: 003.849.969-06

Assinou em 10 jan 2025 às 11:50:05



**Letícia Coelho**

CPF: 110.268.429-56

Assinou como testemunha em 13 jan 2025 às 07:55:21

### Log

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 jan 2025, 11:22:40 | Operador com email compras@cbtn.org.br na Conta 4a913585-bbcb-4d6d-a7e8-26dde939df68 criou este documento número 310248d0-4256-4ead-a24a-161acf00a3ef. Data limite para assinatura do documento: 09 de fevereiro de 2025 (11:22). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.                                                       |
| 10 jan 2025, 11:25:18 | Operador com email compras@cbtn.org.br na Conta 4a913585-bbcb-4d6d-a7e8-26dde939df68 adicionou à Lista de Assinatura: alaor@cbtn.org.br para assinar, via E-mail.<br><br>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alaor Gaspar Pinto Azevedo e CPF 388.748.307-34. |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 jan 2025, 11:25:19 | <p>Operador com email <a href="mailto:compras@cbtm.org.br">compras@cbtm.org.br</a> na Conta 4a913585-bbcb-4d6d-a7e8-26dde939df68 adicionou à Lista de Assinatura: <a href="mailto:eduardo@cbtm.org.br">eduardo@cbtm.org.br</a> para assinar como testemunha, via E-mail.</p> <p>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Eduardo Augusto Carreiro.</p>                                                                                                                        |
| 10 jan 2025, 11:25:19 | <p>Operador com email <a href="mailto:compras@cbtm.org.br">compras@cbtm.org.br</a> na Conta 4a913585-bbcb-4d6d-a7e8-26dde939df68 adicionou à Lista de Assinatura: <a href="mailto:herminio.goncalves@softexpert.com">herminio.goncalves@softexpert.com</a> para assinar, via E-mail.</p> <p>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Hermínio Walmor Gonçalves e CPF 003.849.969-06.</p>                                                                                      |
| 10 jan 2025, 11:25:19 | <p>Operador com email <a href="mailto:compras@cbtm.org.br">compras@cbtm.org.br</a> na Conta 4a913585-bbcb-4d6d-a7e8-26dde939df68 adicionou à Lista de Assinatura: <a href="mailto:lcoelho@softexpert.com">lcoelho@softexpert.com</a> para assinar como testemunha, via E-mail.</p> <p>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Letícia Coelho e CPF 110.268.429-56.</p>                                                                                                       |
| 10 jan 2025, 11:39:54 | <p>Alaor Gaspar Pinto Azevedo assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail <a href="mailto:alaor@cbtm.org.br">alaor@cbtm.org.br</a>. CPF informado: 388.748.307-34. IP: 189.60.186.145. Componente de assinatura versão 1.1092.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10 jan 2025, 11:42:31 | <p>Eduardo Augusto Carreiro assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail <a href="mailto:eduardo@cbtm.org.br">eduardo@cbtm.org.br</a>. CPF informado: 148.117.758-30. IP: 187.102.136.252. Componente de assinatura versão 1.1092.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a>.</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 10 jan 2025, 11:50:05 | <p>Hermínio Walmor Gonçalves assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail <a href="mailto:herminio.goncalves@softexpert.com">herminio.goncalves@softexpert.com</a>. CPF informado: 003.849.969-06. IP: 189.112.12.99. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.2927591 e longitude -48.8484079. URL para abrir a localização no mapa: <a href="https://app.clicksign.com/location">https://app.clicksign.com/location</a>. Componente de assinatura versão 1.1093.0 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a>.</p> |
| 13 jan 2025, 07:55:21 | <p>Letícia Coelho assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail <a href="mailto:lcoelho@softexpert.com">lcoelho@softexpert.com</a>. CPF informado: 110.268.429-56. IP: 179.222.232.221. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.3651328 e longitude -48.8308736. URL para abrir a localização no mapa: <a href="https://app.clicksign.com/location">https://app.clicksign.com/location</a>. Componente de assinatura versão 1.1093.1 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a>.</p>                |
| 13 jan 2025, 07:55:22 | <p>Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 310248d0-4256-4ead-a24a-161acf00a3ef.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 310248d0-4256-4ead-a24a-161acf00a3ef, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).