

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

Este contrato regula a relação jurídica entre a GABITECH TECNOLOGIA LTDA (“Contratada”) e qualquer usuário (“Contratante” e/ou “usuário”) da plataforma GABITECH CRM.

1. OBJETO

1.1. O Contrato tem por objeto a concessão de licença temporária, onerosa, não exclusiva e intransferível para uso do software GABITECH CRM, versão 1.0, fornecido no modelo SaaS.

1.2. Integra o objeto do presente Contrato a prestação dos Serviços Adicionais pela Contratada, de acordo com as especificações técnicas, locais, prazos, termos e condições especificados neste Contrato, Proposta Comercial ou termo aditivo.

2. DAS CONDIÇÕES DE ACESSO

2.1. O software é disponibilizado exclusivamente via acesso remoto, hospedado em infraestrutura de nuvem, sob direito e responsabilidade da Contratada.

2.2 Mediante o pagamento do valor mensal, será concedido à Contratante a direito de acesso ao Serviço, nos limites estabelecidos neste Contrato.

2.3. Nível de Serviço: Os Serviços estarão disponível para acesso da Contratante 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com disponibilidade de 95% (noventa e nove por cento), exceto em caso de paradas emergenciais ou programadas.

2.4. Paradas Emergenciais ou Programadas: A Contratada está autorizada a realizar manutenção preventiva programada ou emergencial nos equipamentos que hospedam as Informações da Contratante, e estes poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução. Ao final do procedimento de emergência, a Contratante será avisada sobre o assunto e motivo de tal interação. No caso de manutenções programadas a Contratante será comunicada via e-mail sobre o período em que se farão as paradas nos Serviços e o tempo necessário para a solução da situação. Neste caso a Contratante poderá ficar impossibilitada de acessá-los, sem que isto gere qualquer penalidade para a Contratada. Em ambas as situações de manutenção, a Contratante concorda em cooperar e auxiliar no que for necessário.

3. SERVIÇOS INCLUSOS

3.1. Incluem-se entre os Serviços Mensais de Software, os seguintes:

- a) **Manutenção corretiva** (Suporte para correção dos defeitos comprovados no Software, existentes ou que venham a existir no Software objeto deste Contrato)
- manutenção evolutiva** (isponibilização para a Contratante de nova Versão ou

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

service pack de acordo com o plano de produto da Contratada, contendo melhorias no Software, tais como: (i) novas funcionalidades e, (ii) alterações nas funcionalidades já existentes no Software;

- b) Atualizações automáticas; e
- c) Suporte técnico conforme SLA.

3.2. Os Serviços Mensais de Software serão executados no horário comercial da Contratada, de segunda a sexta feira das 8:00h às 18:00h, exceto feriados nacionais.

3.3. Os serviços estabelecidos nesta cláusula serão feitos sempre e exclusivamente na última versão do Software liberada pela Contratada aos clientes.

SLA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Disponibilidade mínima mensal: 98,5%.

Prazos de atendimento:

- Falha crítica: início do atendimento em até 4 horas úteis - resposta inicial em até 24 horas úteis
- Falha alta: até 8 horas úteis
- Falha média: até 24 horas úteis
- Dúvidas gerais: até 48 horas úteis.

Manutenções programadas serão comunicadas com antecedência mínima de 24 horas.

4. SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

4.1. Não se compreendem como Serviços Mensais de Software e serão cobrados a parte os seguintes serviços:

- a) Correções de erros provenientes de operação, uso indevido do Software ou qualquer outra origem em que não exista culpa da Contratada;
- b) Manutenção e correções no banco de dados, após a implantação, tais como criação de scripts para acerto da base de dados em função de erros operacionais;
- c) Desenvolvimento e/ou correções de erros oriundos de programas que visem atender particularidades do negócio da Contratante (customizações), os quais serão tratados em instrumento contratual separado deste;
- d) Serviços de migração e conversão de dados de/para outros equipamentos;
- e) Serviços de consultoria de implantação, eliminação de dúvidas de ordem conceitual do negócio da Contratante e parametrização do sistema;
- f) Quaisquer alterações, adições ou atualizações de hardware, necessários para executar as atualizações de versão de Software, inclusive nos servidores do datacenter;
- g) Suporte técnico de infraestrutura quanto a hardware, redes, sistemas operacionais e servidores, etc.;
- h) Integração e/ou homologação de customizações realizadas especificamente para a Contratante quando da liberação de novos *services packs* pela Contratada.

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

5. OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES

5.1. Tendo em vista o caráter intransferível de acesso, a Contratante reconhece e aceita que lhe é vedado permitir o uso do Serviço por qualquer terceiro, incluindo, mas não se limitando, a sociedades controladoras, controladas, coligadas ou sucessoras da Contratante, salvo se previamente negociado e acordado entre as partes em estabelecido neste instrumento.

5.2. É vedado à Contratante, sem a prévia, específica e escrita autorização da Contratada: (i) divulgar, revelar ou disponibilizar o Software a qualquer terceiro, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste Contrato; (ii) 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 se e de acordo com o expressamente previsto neste Contrato; (iii) copiar, alterar, adaptar, aprimorar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do Software ou de qualquer de suas partes ou componentes, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste Contrato; (iv) desmontar, descompilar, 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 dado ou informação confidencial relativo ao Software; e (v) remover os avisos de direitos autorais ou quaisquer outros avisos de direitos de propriedade contidos no Software.

5.3. Obriga-se a Contratante a:

- a) Observar, providenciar e assegurar, constantemente, a manutenção das condições mínimas exigidas no tocante à infraestrutura;
- b) Dispor de infraestrutura, ambiente operacional e equipamentos necessários para que a Contratada possa executar e disponibilizar os Serviços contratados;
- c) Manter link de comunicação de acordo com as especificações fornecidas pela Contratada, para a adequada prestação do Serviço, instalando e mantendo linha de telecomunicação, modem, software de comunicação, endereço de correio eletrônico e outros necessários;
- d) Manter pessoal treinado para acesso ao Serviço, sua respectiva operação e para a comunicação com a Contratada;
- e) Prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com o Serviço, toda a documentação, relatórios e demais informações que relatem as circunstâncias em que os problemas ocorreram, objetivando facilitar e agilizar os trabalhos;
- f) É vedado à CONTRATANTE a realização de testes de vulnerabilidade no sistema contratado, sem a prévia e expressa autorização da CONTRATADA, sendo facultado a esta, caso identifique a aplicação de testes de penetração/vulnerabilidades indevidas, utilizar-se das medidas legais para resguardar os seus direitos de propriedade intelectual e/ou reparação de eventual dano sofrido por ocasião da aplicação indevida do teste.

5.4. A Contratada em nenhuma hipótese será responsável:

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

- a) Pela veracidade e/ou omissão das Informações da Contratante;
- b) Por envio de Informações que impliquem a anulabilidade dos atos jurídicos realizados, especialmente aquelas Informações que estejam eivadas de erro, dolo e simulação; e
- c) Pela tomada de decisões de natureza administrativa, comercial, financeira, operacional que são inerentes ao dia-a-dia da Contratante.

5.5. A Contratada se responsabiliza ao que segue:

- a) Os serviços de implantação serão prestados por pessoal técnico qualificado e de acordo com os prazos, especificações técnicas, termos e condições específicas da Contratada.
- b) Caso a Contratante comunique, por escrito, à Contratada qualquer desconformidade dos Serviços ou dos Serviços Adicionais no tocante às garantias aqui previstas, a Contratada investigará a desconformidade reportada e, uma vez confirmada a desconformidade, procurará saná-la ou contorná-la, sem qualquer custo adicional para a Contratante.
- c) A Contratada não terá qualquer obrigação de efetuar qualquer conserto caso a desconformidade apontada pela Contratante decorra de: (i) dano intencional ou uso indevido do Serviço; (ii) incêndio, desastres naturais, condições ambientais inadequadas, casos fortuitos ou eventos de força maior; (iii) utilização do Software em equipamentos que não os equipamentos nos quais foi inicialmente instalado e na configuração original ou acordada, ou utilização do Software acima dos limites de desempenho para os quais tenha sido projetado ou desenvolvido; (iv) contaminação do Software, a qualquer tempo, por qualquer espécie de vírus.
- d) Na hipótese de ocorrência de circunstâncias que não estejam incluídas nas garantias da Contratada, esta poderá, mediante solicitação da Contratante e desde que viável para a Contratada, prestar os serviços pertinentes à Contratante, mediante pagamento de remuneração adicional acordada entre as partes. A Contratada não garante que os Serviços operarão ininterruptamente ou livre de defeitos.
- e) As declarações e garantias contidas neste capítulo são as únicas garantias aplicáveis a este Contrato, ficando excluídas todas e quaisquer declarações e/ou garantias (quer expressas ou implícitas, quer decorrentes de lei, contrato ou qualquer outra fonte). O único direito da Contratante no tocante a qualquer descumprimento das garantias acima será, a critério da Contratada, o refazimento dos Serviços, de acordo com os termos deste capítulo.

6. DO COMPLIANCE E CONFIDENCIALIDADE

6.1. O usuário é controlador dos dados inseridos. A GABITECH atua como operadora, nos termos da Lei nº 13.709/2018, adotando medidas técnicas e administrativas de segurança.

6.2. As Partes assumem os compromissos de:

- a) Tratar e usar os dados pessoais nos termos legalmente permitidos, em especial recolhendo, registrando, organizando, conservando, consultando ou transmitindo os mesmos. A fim de cumprir os requisitos do artigo 7, inciso I, da Lei 13.709/2018,

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

- bem como possibilitar a completa execução deste contrato, a CONTRATANTE outorga, desde já, o consentimento inequívoco necessário à CONTRATADA para tratar e utilizar os dados necessários para a prestação objeto deste contrato;
- b) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido recolhidos;
 - c) Manter consigo os dados apenas durante a vigência do instrumento contratual, garantindo a sua confidencialidade;
 - d) Implementar e garantir a executabilidade de medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição/perda, acidental ou ilícita, alteração, compartilhamento ou acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de destinação indevida, alheia a este instrumento;
 - e) Informar prontamente a outra parte, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada, caso exista alguma suspeita de quebra de segurança, independentemente de colocar ou não em risco a segurança e integridade dos dados pessoais;
 - f) Assegurar e treinar os colaboradores e/ou prestadores de serviços por si contratados e que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste Contrato para que cumpram integralmente com as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, responsabilizando-se pelo cumprimento da obrigação da confidencialidade assumida neste Contrato.

6.3. Cada uma das Partes declara e garante, por si e seus sócios ou acionistas, administradores, empregados, agentes, representantes, ou quaisquer outras pessoas agindo em seu nome ou interesse com vínculo formal ou informal, que jamais praticou e se obriga, durante a vigência deste Contrato, a não praticar quaisquer atos que violem as leis anticorrupção internacionais e nacionais, especialmente as normas do FCPA, UK Bribery Act, a Lei n.º 12.846/13 e Decreto Federal nº 8.420/15, incluindo, sem limitações, qualquer ato lesivo à administração pública (“Leis Anticorrupção”). As Partes obrigam-se a manter seus livros, registros, contas e documentos contábeis de suporte organizados e precisos, assegurando-se que nenhuma transação relativa ao presente Contrato seja mantida fora de seus livros e que todas as transações sejam devidamente registradas e documentadas desde o início. Independentemente de quaisquer investigações ou processos terem sido iniciados pelas autoridades públicas competentes, caso surjam denúncias ou indícios razoavelmente fortes de que uma das Partes violou qualquer Lei Anticorrupção, a outra Parte terá o direito de rescindir unilateralmente o presente Contrato por justa causa, sem prejuízo de obter reparação integral por perdas e danos daí decorrentes, inclusive por quaisquer multas, tributos, juros, despesas, custos e honorários incorridos em conexão com a investigação de irregularidades ou defesa da Parte infratora, diante de quaisquer acusações ou processos relacionados à violação ou suposta violação das Leis Anticorrupção de qualquer jurisdição.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1. Todos os direitos permanecem integralmente com a GABITECH, sendo vedada qualquer forma de reprodução ou exploração não autorizada.

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

7.2. Reserva de direitos. A Contratada se reserva todos os direitos, titularidade e interesse em relação ao objeto deste Contrato, inclusive todos os direitos de propriedade intelectual a ele relacionados. Nenhum direito será conferido à Contratante nos termos deste Contrato, salvo aqueles expressamente previstos neste instrumento.

7.3. Restrições. A Contratante não poderá:

- a) alterar, copiar ou criar obras derivadas com base nos Softwares;
- b) criar quadros ou cópias idênticas de qualquer conteúdo integrante dos Softwares e/ou Serviços;
- c) realizar a engenharia reversa dos Softwares; ou
- d) acessar os Serviços a fim de (i) elaborar um software ou serviço concorrente ou (ii) copiar quaisquer ideias, recursos, funções ou gráficos dos Softwares.
- e) A Contratada se reserva o direito de interromper os Serviços, objeto deste contrato nos casos em que a Contratante:
 - f) Provoque prejuízos à propriedade intelectual da Contratada, usando indevidamente o Software, como nos casos de reprodução ilegal de programas;
 - g) Divulgue para terceiros todo ou parte do Software licenciado, sua documentação, manuais e descrições técnicas sem prévia autorização por escrito da Contratada;
 - h) Altere o Software sem o consentimento da Contratada, seja esta alteração a retirada ou substituição de trechos ou rotinas, ou um acréscimo ou conjunto de acréscimos intercalados de rotinas desenvolvidas, pela própria Contratante ou por terceiros contratados, com o propósito de adulterar e tornar irreconhecível o programa original e;
 - i) Use o Software de forma diversa daquela estipulada no presente instrumento.

8. RESCISÃO

8.1. 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:

8.2. Automaticamente: Caso ocorra a falta de pagamento da Contratante dos valores devidos pelos Serviços objeto deste Contrato por período superior a 60 (sessenta) dias, sem prejuízo da cobrança do período de aviso prévio de 30 (trinta) dias;

8.3. Motivadamente: No caso inadimplemento das obrigações por quaisquer das PARTES, caso não sanada no prazo de 30 (trinta) dias contados da notificação, por escrito, da outra parte.

8.4. A Contratante poderá rescindir imotivadamente o presente instrumento, a qualquer tempo, bastando que informe à Contratada, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.

CONTRATO DE LICENÇA E TERMOD DE USO DE SOFTWARE – SAAS GABITECH CRM

8.5. No caso de término ou rescisão deste Contrato, por qualquer motivo ou razão, a Contratada terá o direito de receber a remuneração devida pelos serviços prestados à Contratante até a data efetiva do término ou rescisão.

9. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

9.1. Este contrato poderá ser atualizado unilateralmente, com divulgação na plataforma. O uso continuado implica concordância.

10. FORO

10.1. Este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil. As partes elegem o foro da Cidade de Joinville, Estado de Santa Catarina, para dirimir qualquer controvérsia ou disputa oriunda ou relacionada a este Contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.