

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, DISPONIBILIZAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA E CERTIFICAÇÃO DE USO

SERVICES AGREEMENT RELATING TO TECHNICAL SUPPORT, PROVISION OF SYSTEM UPDATE AND USAGE CERTIFICATION

BYSOFT SOLUÇÕES EM SISTEMAS PARA COMÉRCIO EXTERIOR LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 03.142.520/0001-27, sediada à Rua do Rócio, nº 220, 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04552-000, representada por quem de direito, conforme ato constitutivo, neste ato denominada **"BYSOFT"**; e **CLIENTE**, pessoa jurídica de direito privado, qualificado na Proposta Comercial, neste ato denominado **"CLIENTE"**, e, em conjunto denominado **PARTES**, firmam o presente contrato com as cláusulas e condições a seguir descritas.

BYSOFT SOLUÇÕES EM SISTEMAS PARA COMÉRCIO EXTERIOR LTDA., a legal entity of private law, enrolled with the National Corporate Taxpayer's Registry (CNPJ) under No. 03.142.520/0001-27, headquartered at Rua do Rócio, nº 220, 2º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04552-000, represented by the appropriate person according to its articles of association, hereinafter referred to as **"BYSOFT"**; and **CLIENT**, a legal entity of the private law, identified in the Commercial Proposal, hereinafter referred to as **"CLIENT"**, and, jointly referred to as **PARTIES**, have agreed to be bound by this instrument to be governed by the following terms and conditions.

DEFINIÇÕES:

"TREINAMENTO MÍNIMO E CERTIFICAÇÃO DE USO": Prática necessária e obrigatória, onde, a partir da contratação dos(s) sistema(s), o **CLIENTE** receberá os dados para acesso ao eLEARNING da BYSOFT, devendo acompanhar os vídeos e materiais disponibilizados no ambiente do eLEARNING, onde após, o conteúdo será auferido através de uma prova, de modo que haja o bom andamento da implementação, utilização do(s) sistema(s) bem como, do treinamento a serem contratados, posteriormente, caso opte, diretamente dos PARCEIROS certificados da BYSOFT.

DEFINITIONS:

"MINIMUM TRAINING AND USAGE CERTIFICATION": Hands-on training required and mandatory where, as of the system(s) contracting, the **CLIENT** shall be provided with data to access the BYSOFT eLEARNING, and should follow the videos and materials available in the eLEARNING environment; then, the content shall be assessed through a test, in order to allow for the proper progress of the implementation, utilization of the system(s), as well as of the training to be contracted, subsequently, if it so decides, directly from the PARTNERS certified by BYSOFT.

"eLEARNING": Plataforma de Ensino através de ambiente virtual, formatada pela **BYSOFT**, que consiste na disponibilização online de vídeos e/ou documentos tutoriais, treinamentos de *reciclagens*, ou seja, conteúdos destinados aos treinamentos do(s) sistema(s), que são voltadas à prática no uso das soluções oferecidas pela **BYSOFT** ao **CLIENTE**.

"eLEARNING": Learning platform through virtual environment, formatted by **BYSOFT**, consisting of on-line release of videos and/or tutorial documents, *refresher* training, i.e., contents intended for training in the system(s) aimed at the experience in the use of solutions offered by **BYSOFT** to the **CLIENT**.

"VÍDEOS E/OU DOCUMENTOS TUTORIAIS": serão vídeos e/ou arquivos eletrônicos disponibilizados, visando auxiliar os clientes nas dúvidas sistêmicas mais frequentes que versam sobre a utilização do(s) sistema(s);

"VIDEOS AND/OR TUTORIAL DOCUMENTS": shall be provided videos and/or electronic files, aiming at assisting the clients in the most frequent systemic doubts on the use of the system(s);

"BANCO DE DADOS": refere-se as informações específicas dos **CLIENTES** que precisam ser inseridas nos SISTEMAS da **BYSOFT**.

"DATABANK": this relates to specific information of **CLIENTS** which must be inserted in **BYSOFT SYSTEMS**.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



“DEMONSTRAÇÕES”: refere-se à apresentação dos SISTEMAS da BYSOFT antes da contratação, a fim de que o CLIENTE tome ciência, conhecendo as funcionalidades e limites dos produtos.

“PROJETO”: são as etapas necessárias para a completa disponibilização dos SISTEMAS.

“SaaS”: “software as a service” permite aos usuários se conectar via internet e utilizar o aplicativo disponibilizado em servidor externo, sem aquisição da licença de uso do(s) sistema(s)

“SETUP” – responsável por colocar o sistema BYSOFT em funcionamento, englobando a instalação, preparação, configuração padrão e ativação do sistema; também denominado de “implantação” apenas.

“SISTEMAS”: são os softwares desenvolvidos pela BYSOFT que são disponibilizados em conjuntos ou isoladamente.

“DEMONSTRATIONS”: this relates to the presentation of BYSOFT SYSTEMS before the contracting, so that the CLIENT may be aware thereof, getting to know the functionalities and limits of the products.

“PROJECT”: the steps required for the full provision of the SYSTEMS.

“SaaS”: “software as a service” allows users to connect via internet and use the application available from an external server, without acquiring the use license of the system(s).

“SETUP” – responsible for starting up the BYSOFT system, covering the system installation, preparation, standard configuration and activation; and may also be solely referred to as “implementation”.

“SYSTEMS”: these mean the software developed by BYSOFT which is provided jointly or individually.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

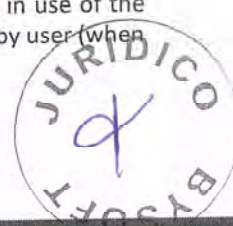
1.1. O presente contrato tem por objeto:

- a) A implementação dos softwares de propriedade da BYSOFT para utilização como um serviço (“SaaS”) (doravante designado “SISTEMAS”) a ser realizada pela Equipe interna da BYSOFT ou através de empresa parceira, se esta compreender ser o melhor para as PARTES, através da prestação de serviços de SETUP de instalação, ativação e preparação do produto, e hosting (se contratado), de acordo com a Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins, e/ou;
- b) Os serviços de suporte técnico contínuo ou sob demanda, e/ou;
- c) A disponibilização da devida atualização de SISTEMAS (contínuo ou sob demanda), e/ou;
- d) O controle de uso por transação em uso do sistema (quando o caso) e/ou por usuário (quando o caso), e/ou;

ARTICLE ONE – OBJECTIVE

1.1. This agreement has the following objective:

- a) To implement the software owned by BYSOFT for use as a service (“SaaS”) (hereinafter referred to as “SYSTEMS”) to be performed by the BYSOFT in-house Staff or through a partner company, if it believes this is the best approach for the PARTIES, through rendering of SETUP services of product installation, activation and preparation, as well as hosting (if contracted), according to the Commercial Proposal which integrates this agreement for all intents and purposes, and/or;
- b) The continuous or on-demand technical support services, and/or;
- c) The provision of the due SYSTEM update (continuous or on-demand), and/or;
- d) The usage control by transaction in use of the system (when applicable) and/or by user (when applicable), and/or;



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



- e) O controle de uso por registro efetuado (quando o caso).
- e) The usage control by registration performed (when applicable).
- 1.2. Os serviços supracitados serão prestados de acordo com o modelo de contratação efetuado, os quais seguirão as condições contidas neste instrumento, nos respectivos Anexos, bem como, na Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins.
- 1.2. The above-mentioned services shall be provided according to the contracting model performed, which shall meet the conditions set forth herein, in the respective Attachments hereto as well as in the Commercial Proposal integrating this instrument for all intents and purposes.
- 1.3. O **CLIENTE** está ciente que não está adquirindo Licenciamento de Uso de Software. A modalidade de uso é SaaS (Software as a Service).
- 1.3. The **CLIENT** is aware that it is not acquiring a Software License. The use modality is SaaS (Software as a Service).
- 1.4. Na eventualidade da **BYSOFT** optar por licenciar o uso do sistema ao **CLIENTE** para instalação em seu servidor local, os valores e demais condições, estarão contempladas no Termo de Licença de Uso, formalizado em apartado pelas **PARTES**, aplicando-se as demais condições elencadas neste Contrato, quando não contraditórias e/ou conflitantes.
- 1.4. If **BYSOFT** should choose to license the system to the **CLIENT** for installation in its local server, the values and other conditions shall be contemplated in the License Agreement, formalized separately by the **PARTIES**, with the other conditions provided in this Agreement being applied, whenever not contradictory and/or conflicting herewith.
- 1.5. Para a completa disponibilização dos **SISTEMAS** são necessárias a execução das seguintes etapas (doravante denominadas como "PROJETO"):
- 1.5. For the full provision of the **SYSTEMS** the following steps must be performed (hereinafter referred to as "PROJECT"):
- a) 1 (uma) Instalação do(s) **SISTEMA(S)** no servidor indicado pela **BYSOFT** (isto é, com *hosting* contratado), instalação efetuada remotamente pela **BYSOFT** ou através de empresa parceira, se esta compreender ser o melhor para as **PARTES**, através dos serviços de **SETUP**;
- a) One (1) Installation of the **SYSTEM(S)** in the server indicated by **BYSOFT** (that is, with hosting contracted), installation carried out remotely by **BYSOFT** or through a partner company, if it believes this is the best approach for the **PARTIES**, through **SETUP** services;
- b) Parametrização e configuração remota de acordo com a base de dados padrão **BYSOFT**, através da equipe interna da **BYSOFT** ou através de empresa parceira, se esta compreender ser o melhor para as **PARTES**.
- b) Remote parameterization and configuration according to the standard **BYSOFT** database, through **BYSOFT** in-house staff or through a partner company, if it believes this is the best approach for the **PARTIES**.
- c) Certificação mínima do(s) usuário(s), através do eLearning **BYSOFT**, no(s) **SISTEMA(S)** contratados.
- c) Minimum certification of user(s), through **BYSOFT** eLearning in the **SYSTEM(S)** contracted.
- 1.6. Os trâmites internos a serem realizados pela **BYSOFT**, após o fechamento comercial pelo **CLIENTE**, possui previsão estimada de conclusão de até 05 (cinco) dias.
- 1.6. The internal steps to be taken by **BYSOFT**, upon commercial closing by the **CLIENT**, is estimated to be completed within up to five (5) days.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2ª andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



1.7. A instalação do(s) SISTEMA(S), a configuração e parametrização padrão serão realizadas remotamente pela Equipe da BYSOFT ou por um PARCEIRO, caso seja o mais adequado às PARTES e, possui previsão estimada de conclusão em até 15 (quinze) dias.

1.8. Cada etapa do PROJETO, deverão ser cumpridos pelo CLIENTE com o objetivo de facilitar e lograr êxito na utilização do(s) SISTEMA(S) adquiridos.

1.9. Não estão inclusos no objeto do presente instrumento:

a) Módulos e funcionalidades que não foram descritos na Proposta Comercial e neste Contrato ou, desenvolvimentos de novas interfaces;

b) Customizações e/ou ajustes de qualquer natureza;

c) Realização de análise de desenvolvimento, quando necessária a presença de equipe destacada pelo CLIENTE e, após a identificação dos respectivos resultados;

d) Implementação em sites (outros pontos) não definidos previamente;

e) Despesas de Transporte, Estadia, Locomoção, Alimentação e outras relacionadas.

f) Treinamentos, presencial e/ou individualizados ao CLIENTE.

1.7. The SYSTEM(S) installation, the standard configuration and parameterization shall be carried out remotely by the BYSOFT Team or by a PARTNER, if this is more adequate to the PARTIES and is estimated to be completed within up to fifteen (15) days.

1.8. Each PROJECT step should be fulfilled by the CLIENT with a view of facilitating and being successful in the utilization of the SYSTEM(S) acquired.

1.9. The following items are not contemplated in this instrument:

a) Modules and functionalities not described in the Commercial Proposal and in this Contract or development of new interfaces;

b) Customizations and/or adjustments of any kind;

c) Performance of development analysis, when the presence of the team assigned by the CLIENT is required and after identification of the respective results;

d) Implementation in sites (other points) not previously defined;

e) Expenses relating to Transportation, Lodging, Travel, Meals and others related therewith.

f) Live and/or individualized training courses to the CLIENT.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

2.1. O prazo de vigência do contrato será o acordado em Proposta Comercial e, terá início a partir do aceite/assinatura da Proposta Comercial ("PRAZO INICIAL"), sendo a sua renovação automática, por prazo indeterminado.

2.2. Caso haja interesse em rescindir o contrato durante ou após o decurso do PRAZO INICIAL, a parte

ARTICLE TWO – EFFECTIVE TERM OF THE AGREEMENT

2.1. The agreement term shall be that set forth in the Commercial Proposal and shall be effective as of the acceptance/signing of the Commercial Proposal ("INITIAL TERM"), its renewal being automatic, for indeterminate term.

2.2. Should there be interest in rescinding the agreement or after the elapsing of the INITIAL TERM,

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



interessada deverá comunicar por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.

2.3. Caso o **CLIENTE**, após o aceite/assinatura da Proposta Comercial, optar por cancelar os serviços contratados, antes do término do **PRAZO INICIAL**, arcará com o pagamento, a título de multa compensatória de 30% (trinta por cento) calculados sobre os valores totais remanescentes relativos aos serviços contratados, independente da sua natureza.

2.4. Em caso de inadimplemento, fica a **BYSOFT** autorizada a proceder de acordo com o descrito na cláusula 4.10.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO, DO REAJUSTE E DOS TRIBUTOS

3.1. Pela prestação de serviços, a **BYSOFT** fará jus ao recebimento de preço estipulado de acordo com a Proposta Comercial e de acordo com as seguintes cláusulas:

3.1.1. O valor devido pelo Setup de ativação do Produto, Instalação e Configuração do sistema, será faturado pela **BYSOFT** ou pela empresa parceira, se esta executar o serviço, conforme Proposta Comercial.

3.1.2. Os valores devidos pelo Hosting (quando houver) e pela mensalidade do Sistema contratado ("SaaS") serão faturados pela **BYSOFT**, mensalmente, conforme Proposta Comercial.

3.1.3. Os valores devidos sobre os serviços contínuos de Suporte Técnico e Atualização do SISTEMA serão faturados pela **BYSOFT**, mensalmente, conforme Proposta Comercial.

3.2. Quando contratada a prestação de serviços do sistema iCCT, aplicar-se-á as condições estabelecidas no Anexo III deste instrumento, sem prejuízos das demais constantes neste Contrato e em Proposta Comercial.

3.3. Quando contratada a prestação de serviços do sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, aplicar-se-á as condições

the interested party shall communicate in writing at least thirty (30) days in advance.

2.3. If the **CLIENT**, after the acceptance/execution of this instrument, opts for cancelling the contracted services, prior to the end of the **INITIAL TERM**, it shall bear the payment, on account of a fine of thirty percent (30%) by way of liquidated damages calculated on the total remaining amounts relating to the services contracted, irrespectively of the nature thereof.

2.4. In the event of default, **BYSOFT** is hereby authorized to proceed as described in article 4.10.

ARTICLE THREE – THE AMOUNT, THE READJUSTMENT AND THE TAXES

3.1. In consideration for the services provided, **BYSOFT** shall be entitled to be paid the price set up according to the Commercial Proposal and pursuant to the following articles:

3.1.1. The value due for the Product activation Setup, system Installation and Configuration, shall be invoiced by **BYSOFT** or by the partner company, if this is to perform the service, according to the Commercial Proposal.

3.1.2. The values due for the Hosting (if any) and for the monthly fee of the System contracted ("SaaS") shall be billed monthly by **BYSOFT**, according to Commercial Proposal.

3.1.3. The values due for the continuous services of Technical Support and SYSTEM Update shall be billed monthly by **BYSOFT**, according to Commercial Proposal.

3.2. When iCCT system services are contracted, the conditions set forth in Attachment III hereto shall be applied, without detriment to the others contained herein and in the Commercial Proposal.

3.3. When services relating to the system of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, the conditions set forth in Attachment IV hereto shall be

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



estabelecidas no Anexo IV deste instrumento, sem prejuízos das demais constantes neste Contrato e em Proposta Comercial.

3.4. A cada 12 (doze) meses ou em menor periodicidade caso autorizada por lei, contados a partir do aceite/assinatura da Proposta Comercial, os valores descritos a título de mensalidade, independentemente de qual título e/ou natureza for, serão reajustados, mediante aplicação da variação do índice IPC/FIPE ou, na sua falta, ou caso este seja negativo, pelo IGP-M (FGV). Caso o IGP-M (FGV) também seja negativo, o CLIENTE será comunicado e, será verificado, oportunamente, outro índice que reflita a inflação do período.

3.5. Será de responsabilidade da **BYSOFT**, o recolhimento e o pagamento de todos e quaisquer tributos que incidam sobre as receitas auferidas pela mesma em razão do presente contrato, ressalvadas as hipóteses de eventual retenção de tributos a que esteja sujeito o **CLIENTE** na condição de responsável, por determinação legal. Se houver alterações nas leis tributárias que afetem quaisquer valores não faturados nos termos deste Contrato, o valor não faturado será ajustado de acordo com o impacto das leis tributárias.

3.6. O **CLIENTE** concorda em, quando for o caso, reembolsar à **BYSOFT** pelos custos inerentes a alimentação, viagem, acomodação e outras despesas relacionadas pela **BYSOFT** em conexão com a prestação de serviços. Para cobrança das despesas de prestação de serviços, a **BYSOFT** emitirá nota de débito, anexando os comprovantes devidos.

3.7. O valor mencionado na Proposta Comercial e neste instrumento, à título de mensalidade, é o bruto, contemplando os tributos devidos.

CLÁUSULA QUARTA – DO PAGAMENTO E FATURAMENTO

4.1. Os pagamentos dos valores devidos serão cobrados via boleto bancário, ao final de cada mês, e serão encaminhados por meio eletrônico oportunamente informado, tendo como data de vencimento, a Acordada em Proposta Comercial, integrante ao presente instrumento.

applied, without detriment to the others contained herein and in the Commercial Proposal.

3.4. Upon every twelve (12) months or less, if authorized by law, counting from the date of acceptance/signature of the Commercial Proposal, the amounts described on account of a monthly fee, shall be readjusted by application of the variance of the IPC/FIPE (Consumer Price Index/Institute of Economic Research Foundation) either in its absence or if the latter is negative, by the IGP-M (FGV) (General Market Price Index/Getulio Vargas Foundation). If the IGP-M (FGV) is also negative, the CLIENT may be notified and, in due course, another index reflecting the inflation of the period will be verified.

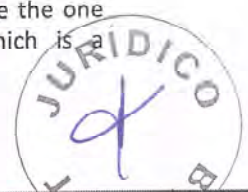
3.5. It shall be a responsibility of **BYSOFT** to collect and pay any and all taxes that are levied on the revenues earned by the company itself on account of this agreement, with due regard for the cases of any withholding of taxes to which the **CLIENT** is subject in its condition of the party responsible, due to legal determination. If there are alterations in the tax laws that affect any amounts not invoiced on the terms of this Agreement, the non-invoiced amount shall be adjusted pursuant to the impact of the tax laws.

3.6. The **CLIENT** agrees to, when applicable, reimburse **BYSOFT** for the costs that are inherent to meals, travel, lodging and other expenses that are relative to **BYSOFT** in connection with the performance of services. For the collection of the expenses for performance of services **BYSOFT** shall issue a debit note, attaching the applicable vouchers.

3.7. The amount mentioned in the Commercial Proposal and in this instrument on account of monthly fee, is gross, contemplating the taxes payable.

ARTICLE FOUR – THE PAYMENT AND INVOICING

4.1. The payments of the amounts owed shall be collected by means of bank dockets, at the end of each month, and shall be sent by electronic means to be informed in due course, having as due date the one agreed in the Commercial Proposal, which is a constituent part of this instrument.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



4.2. Quando contemplado na mensalidade, conforme Proposta Comercial, caso ocorra excedente de horas a título de franquia de suporte técnico mensal, as horas excedentes, utilizadas através do contato via chamado técnico, telefônico ou outro meio de comunicação para a prestação de suporte, atendimento e atualização, serão cobradas mensalmente, após o envio do relatório demonstrativo.

4.3. Quando contratada a prestação de serviços do sistema iCCT, as condições de pagamento e faturamento estão contempladas no Anexo III deste instrumento, bem como, na Proposta Comercial, sem prejuízo das demais constantes em ambos documentos, desde que não conflitantes.

4.4. Quando contratada a prestação de serviços do sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, as condições de pagamento e faturamento estão contempladas no Anexo IV deste instrumento, bem como, na Proposta Comercial, sem prejuízo das demais constantes em ambos documentos, desde que não conflitantes.

4.5. Fica desde já esclarecido que, quando o **CLIENTE** ao adquirir o(s) **SISTEMA** (s) que contemple franquia mensal contínua da quantidade de horas, a título de suporte técnico e disponibilização de atualização para todos os **SISTEMA(S)**, as condições estarão descritas na Proposta Comercial. O **CLIENTE** poderá mensalmente utilizar as horas da franquia em suporte técnico e/ou disponibilização de atualização de sistema da forma como quiser, conforme item 6.4.3, devendo, no entanto, pagar pelas horas excedentes.

4.5.1. O **CLIENTE** está ciente que, havendo excedente da franquia mensal contínua de horas a título de suporte técnico e disponibilização de atualização, haverá a cobrança na razão de R\$ 210,00 (duzentos e dez reais) por hora/profissional excedente.

4.5.2. A cobrança se dará em hora inteira, não havendo cobrança por hora fracionada.

4.6. Quando contratado o(s) sistema(s) iCCT, bem como, o sistema de Nota Fiscal de Exportação

4.2. When contemplated in the monthly fees, according to Commercial Proposal, should any hour surplus occur as allowance of monthly technical support, the surplus time, used through contact made via technical calls, telephone calls or any other means of communication for the provision of support, service and update, will be charged monthly, after sending the demonstrative report.

4.3. When the iCCT system services are contracted, the conditions of payment and invoicing are contemplated in Attachment III hereto, as well as in the Commercial Proposal, without detriment to the others contained in both documents, provided they are not conflicting with one another.

4.4. When services of the system of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system are contracted, the terms of payment and invoicing are contemplated in Attachment IV hereto, as well as in the Commercial Proposal, without detriment to the others contained in both documents, provided they are not conflicting with one another.

4.5. It is hereby clarified that, when the **CLIENT** acquires the **SYSTEM**(s) which present continuous monthly hour allowance, as technical support and provision of update for all **SYSTEM(S)**, the conditions shall be those described in the Commercial Proposal. The **CLIENT** may use the monthly hour allowance in technical support and/or the provision of system update as it thinks fit, according to item 6.4.3, provided, however, that it pay for the surplus hours.

4.5.1. The **CLIENT** is aware that, should there be any surplus in the continuous monthly hour allowance as technical support and provision of update, there shall be a charge corresponding to two hundred and ten *reais* (R\$210.00) per surplus hour/professional.

4.5.2. The charge shall be based on a full hour; no fraction of hour shall be charged.

4.6. When the iCCT system(s) is(are) contracted, as well as the system of Export Invoice retrieved by the

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



recuperada pelo sistema iBroker Export, o **CLIENTE** não adquire horas de franquia mensal de suporte técnico, sendo esse serviço, contratado sob demanda, nas condições e valores elencados na Proposta Comercial assinada pelas **PARTES**, bem como, no Anexo correspondente, integrante a este Contrato.

4.7. Em caso de necessidade de suporte técnico presencial para solução de alguma ocorrência, o **CLIENTE** está ciente da cobrança futura das despesas de: estadia, locomoção, taxi, e alimentação, conforme prévio acordo do modo como ocorrerá e, independente do motivo do chamado.

4.8. O pagamento mensal dos serviços de suporte técnico e disponibilização de atualização de software, começarão a ser pagos no prazo acordado na Proposta Comercial, independentemente de ter sido iniciada ou concluída a instalação do(s) **SISTEMA(S)**, salvo se ocorrer culpa exclusiva da **BYSOFT**.

4.9. Pela disponibilização de suporte técnico e atualização dos **SISTEMAS** contínuo será devido um valor mensal que deverá ser pago pelo **CLIENTE** independentemente de sua efetiva utilização.

4.10. Se o **CLIENTE** estiver com mais de 5 dias de atraso no pagamento, conforme exigido por este Contrato, a **BYSOFT** tem o direito de suspender automaticamente o fornecimento de parte ou de todos os Serviços, sem aviso prévio, até que o pagamento seja recebido integralmente, quando os Serviços serão retomados dentro de até 24 horas.

4.11. O atraso nos pagamentos dos valores devidos pelo **CLIENTE**, ensejará além da cobrança do valor devido, os juros de mora convencionais calculados a razão de 2% (dois por cento) ao mês

4.12. Em caso de inadimplemento por prazo superior a 30 (trinta) dias, fica assegurado à **BYSOFT** o direito de considerar o presente contrato imediatamente rescindido por culpa do **CLIENTE**, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, além de recuperar os valores pendentes do **CLIENTE**, bem como, levar os valores inadimplentes a protesto nos órgãos competentes e apontar em registros de crédito negativos, iniciando,

iBroker Export system, the **CLIENT** does not acquire monthly hour allowance of technical support, and this service shall be contracted on demand, in the conditions and values listed in the Commercial Proposal signed by the **PARTIES**, as well as in the corresponding Attachment, integrating this Agreement.

4.7. In the event of a need for physical technical support for solution of any event, the **CLIENT** is aware of the charge of the expenses for: lodging, transportation, taxi and meals, as previously agreed as to how it will occur and, irrespective of the reason for the call.

4.8. The monthly payment of the technical support and provision of software update services shall start to be paid within the term agreed upon in the Commercial Proposal, whether the **SYSTEM(S)** installation has been started or completed, except for the exclusive fault of **BYSOFT**.

4.9. A monthly value shall be due to be paid by the **CLIENT** for the provision of continuous technical support and update of the **SYSTEMS**, irrespective of its actual utilization.

4.10. If the **CLIENT** is over 5 days overdue with the payment hereunder, **BYSOFT** shall be entitled to automatically suspend the supply of part or of all Services, without prior notice, until the payment is fully received, upon which the Services shall be resumed within up to 24 hours.

4.11. The delay in the payments of the amounts owed by the **CLIENT** shall give rise to the collection of the amount payable, plus conventional default interest calculated at a rate of two percent (2%) per month

4.12. In the event of default for a period greater than thirty (30) days, **BYSOFT** shall be assured the right of considering this agreement immediately due to fault of the **CLIENT**, irrespective of any notification or summons, whether judicial or extrajudicial, as well as to recover the pending amounts from the **CLIENT**, as well as to submit the amounts that are in default to protest in the pertinent bodies and record in the records of negative credit, and also immediately filing

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
JURÍDICO
[Handwritten signature]

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



imediatamente, uma ação para recuperar qualquer perda ou dano que surja como resultado de tal rescisão.

4.13. Em caso de necessidade de suporte técnico presencial para solução de alguma ocorrência, o **CLIENTE** está ciente da cobrança, além da hora/profissional, das despesas de: estadia, locomoção, taxi, hotelaria, alimentação, conforme prévio acordo do modo como ocorrerá e, independentemente do motivo do chamado.

4.14. Havendo a necessidade de suporte técnico presencial, a remuneração relativa a tais atividades deverá ser objeto de proposta específica para a análise da demanda em referência, mensurada ao custo hora/profissional de R\$ 210,00 (duzentos e dez reais) em horário comercial, bem como incorrerá o **CLIENTE** no pagamento das despesas de locomoção, alimentação, hospedagem e estadia, caso seja necessário comparecer à suas dependências.

4.14.1. Qualquer atendimento efetuado fora do horário comercial, compreendido das 9:00 às 18:00 hrs, será avençado expressamente entre as **PARTES** e, será cobrado na razão de R\$ 260,00 (duzentos e sessenta reais) a hora/profissional, além das despesas de locomoção, hospedagem, alimentação e estadia, quando for necessário comparecer às dependências do **CLIENTE**. As despesas serão cobradas de acordo com o estipulado no Anexo II

4.14.2. Todos os valores hora/profissional descritos no presente contrato, terão validade até o final do ano-calendário em que for aceito, de modo que, a partir de cada ano-calendário subsequente, todos os valores hora/profissional estipulados aqui, poderão ser reajustados, anualmente, pela **BYSOFT**, de acordo com seus custos operacionais, sendo informados ao **CLIENTE**, sempre que possível, quando de eventual necessidade de utilização.

CLÁUSULA QUINTA - DA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

5.1. Os serviços de implantação/SETUP do(s) SISTEMA(S) será realizada pela **BYSOFT**, ou através de

an action to recover any loss or damage that may arise as a result of such rescission.

4.13. Should on-site technical support be required to settle any occurrence, the **CLIENT** is aware that the following expenses shall be charged, in addition to the hour/professional: lodging, transportation, taxi, hospitality, meals, according to previous agreement on how this will be done and irrespectively of the reason for the call.

4.14. If there is need for physical technical support, the remuneration related to such activities shall be the subject-matter of a specific proposal for analysis of the demand in reference, measured by cost per hour/professional of two hundred and ten *reais* (R\$ 210.00) during business hours, along with the **CLIENT** incurring fees for the travel, meal, hosting and lodging, if it is necessary to appear at his/her premises.

4.14.1. Any service provided made outside of business hours, from 9:00 a.m. to 6:00 p.m., shall be expressly agreed between the **PARTIES** and shall be charged at a rate of two hundred and sixty *reais* (R\$ 260.00) per hour/professional, in addition to the expenses with travel, hosting, meals and lodging when it is necessary to visit the **CLIENT's** facilities. The expenses shall be charged according to provisions in Attachment II

4.14.2. All of the hour/professional amounts described in this instrument shall be valid until the end of the calendar year in which it is accepted, so that as from each subsequent calendar year, all of the hour/professional amounts stipulated herein may be adjusted annually, by **BYSOFT**, pursuant to its operating costs, being informed to the **CLIENT**, whenever possible in the event of need for utilization.

ARTICLE FIVE – SYSTEM IMPLEMENTATION

5.1. The implementation/SETUP services of the SYSTEM(S) shall be carried out by **BYSOFT**, or through

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



empresa parceira, se esta compreender ser o melhor para as **PARTES**.

a partner company, if it believes this is the best approach for the **PARTIES**.

5.1.1. No caso de Licenciamento de Uso, a implantação é efetuada pelo próprio **CLIENTE** ou este poderá contratar um **PARCEIRO BYSOFT**, para executar essa atividade. A **BYSOFT**, desde já, está isenta de responsabilidade ou qualquer outro questionamento, em decorrência deste serviço, contratado opcionalmente, pelo **CLIENTE**.

5.1.1. In the event of Usage License, the **CLIENT** shall perform the implementation itself or may hire a **BYSOFT PARTNER** to carry out this activity. **BYSOFT**, hereby disclaims any responsibility or any other questioning regarding this service, contracted optionally by the **CLIENT**.

5.1.2. Na eventualidade do cliente optar por realizar a implantação, na hipótese de licença de uso, a **BYSOFT** não concederá nenhum desconto em relação aos valores discriminados no presente instrumento, e/ou seus Anexos e/ou Proposta Comercial e/ou Termo de Licença de Uso.

5.1.2. If the client should choose to perform the implementation, in the case of usage license, no discount shall be granted by **BYSOFT** relating to the values detailed herein and/or in the Attachments hereto and/or in the Commercial Proposal and/or in the License Agreement.

CLÁUSULA SEXTA – DO SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE SISTEMAS

ARTICLE SIX – TECHNICAL SUPPORT AND SYSTEM UPDATE

6.1. As condições abaixo serão aplicadas de maneira contínua ao(s) **SISTEMA(S)** comercializados pela **BYSOFT**, e quando exclusivamente comercializados o sistema iCCT e Nota Fiscal de Exportação Recuperada, referidos serviços de suporte técnico mencionados nesta cláusula serão contratados sob demanda e com custo adicional contempladas nos Anexos III e IV, integrantes a este instrumento jurídico, bem como, na Proposta Comercial formalizada pelas **PARTES**.

6.1. The following conditions shall be continuously applied to the **SYSTEM(S)** traded by **BYSOFT**, and when the iCCT system and Retrieved Export Invoice are exclusively traded, any such technical support services referred to in this article shall be contracted on demand and for additional cost contemplated in Attachments III and IV, integrating this legal instrument as well as in the Commercial Proposal formalized by the **PARTIES**.

Suporte Técnico

Technical Support

6.2. A **BYSOFT** prestará ao **CLIENTE** os serviços de Suporte Técnico e disponibilização de Atualização do(s) **SISTEMA(S)**, via sistema de atendimento Web, telefone (hot-line) e/ou remotamente (via Terminal Service), visando propiciar sua regular operação. Em caso de atualização, parcial ou total do(s) **SISTEMA(S)** fica convencionado que a **BYSOFT** manterá os serviços de suporte ora contratados apenas com relação à última versão mais recente do(s) **SISTEMA(S)**.

6.2. **BYSOFT** shall provide the **CLIENT** with the services of Technical Support and release of **SYSTEM(S)** Update, via Web service system, telephone (hotline) and/or remotely (via Terminal Service), aiming at allowing its regular operation. In the event of update of the **SYSTEM(S)**, in whole or in part, it is hereby agreed that **BYSOFT** shall keep the support services contracted hereunder just in relation to the latest version of the **SYSTEM(S)**.

6.3. Os serviços de Suporte Técnico serão prestados por meio do sistema de atendimento web, por meio de abertura de chamados via site www.bysoft.com.br, e

6.3. The Technical Support services shall be provided by means of the web service system, through opening of calls via the website www.bysoft.com.br,

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



compreendem a orientação geral, por telefone (hotline) e/ou remotamente (via Terminal Service), do uso específico e detalhado de todas as características particulares do(s) **SISTEMA(S)** especificado(s) no presente contrato.

6.4. O atendimento ao **CLIENTE** será realizado por meio da abertura de chamados via site, os quais apresentarão os status descritos no Anexo I.

6.4.1. Independentemente do motivo do chamado, as despesas com locomoção, estadia e alimentação não estão incluídas nos referidos valores da hora técnica presencial do profissional.

6.4.2. A carga horária mensal de suporte técnico continua deverá ser utilizada pelo **CLIENTE** durante o período de 30 (trinta) dias, ou seja, em cada mês de vigência do presente contrato. Quaisquer horas não utilizadas pelo **CLIENTE** não acumularão nem serão reembolsadas por quaisquer horas não utilizadas.

6.4.3. O **CLIENTE** que adquirir vários **SISTEMAS**, mesmo que por meio de contratos distintos, poderá consolidar as horas de suporte técnico contínuo e utilizar como melhor lhe prover.

6.4.4. Quando o **CLIENTE** contratar os serviços de suporte técnico contínuo e/ou sob demanda e for constatado pela **BYSOFT** que o mesmo é decorrente de erro da aplicação as horas utilizadas não serão descontadas da carga horária contratada e/ou tarifadas, sob demanda.

6.5. O Suporte Técnico previsto visa a orientação à solução de eventuais problemas identificados pela **BYSOFT**, ou, apresentação de solução alternativa para os problemas relatados pelo **CLIENTE**, relativos à utilização do(s) **SISTEMA(S)**, excluindo-se do escopo da presente prestação de serviços todas e quaisquer orientações relacionadas a programas ou sistema de terceiros, ainda que licenciados pelo **CLIENTE**.

6.6. Quaisquer visita presencial a ser realizada pela **BYSOFT** deverá ser acordada entre as **PARTES** e

and include general guidance, by telephone (hotline) and/or remotely (via Terminal Service), on the specific, detailed use of all particular characteristics of the **SYSTEM(S)** specified in this agreement.

6.4. The service provided to the **CLIENT** shall be performed by opening of calls via site, which will display the statuses described in Attachment I.

6.4.1. Irrespectively of the reason for the call, the expenses concerning travel, lodging and meals are not included in the values referred to relating to on-site technical hour of the professional.

6.4.2. The monthly continuous technical support hours should be used by the **CLIENT** during a period of thirty (30) days, i.e., in each month of this agreement term. Any hours not utilized by the **CLIENT** shall not accumulate nor shall any hours not utilized be reimbursed.

6.4.3. The **CLIENT** acquiring several **SYSTEMS**, even if by means of different contracts, may consolidate the hours of continuous technical support and use them as it thinks fit.

6.4.4. When the **CLIENT** contracts the continuous and/or on-demand technical support and **BYSOFT** verifies that it results from error of application the hours utilized shall not be deducted from the hours contracted and/or billed, on demand.

6.5. The intended Technical Support aims at providing guidance on the solution of any problems identified by **BYSOFT**, or presentation of workaround for the problems reported by the **CLIENT**, relating to the use of the **SYSTEM(S)**, with any and all guidance being excluded from the scope hereof which relate to third party programs or systems, even if licensed by the **CLIENT**.

6.6. Any on-site visit to be performed by **BYSOFT** should be agreed upon between the **PARTIES** and shall

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



ocorrerá mediante agenda comum entre o **CLIENTE** e a mesma, e, para que a prestação de serviços ocorra, o **CLIENTE** deverá contratar no mínimo 2 (duas) horas consecutivas de prestação de serviços de suporte técnico e/ou suporte à atualização do(s) **SISTEMA(S)** presenciais.

6.6.1. As partes acordam que a visita técnica presencial é autônoma e independente da contratação dos serviços de suporte técnico e suporte à atualização do(s) **SISTEMA(S)**, via telefone ou remotamente, estipuladas no presente contrato, sendo sempre devida a remuneração previamente combinada.

6.7. Os módulos adquiridos pelo **CLIENTE** e que porventura, ainda não tenham sido implantados ou ainda, os módulos que o **CLIENTE** não tenha realizado o treinamento através no ambiente de eLearning **BYSOFT**, bem como, tenha sido certificado, **NÃO** conferirão direito ao atendimento de suporte.

Da atualização dos SISTEMAS:

6.8. Os serviços de disponibilização de Atualização de sistema, compreendem eventuais atualizações de versão ("up-grade") no(s) **SISTEMA(S)** e, serão realizados a critério da **BYSOFT** no curso da vigência do presente contrato, podendo ser efetuados para sanar eventuais erros sistêmicos encontrados, em prazos a serem informados pela **BYSOFT** ao **CLIENTE** após a identificação de eventual erro.

6.8.1. A existência de atualização de versão ("up-grade") ora contratada é uma possibilidade, ou seja, somente será disponibilizada aos **CLIENTES**, caso a **BYSOFT** entenda necessária e adequada para integrar a versão padrão do(s) **SISTEMA(S)**, de modo que, caso não sejam disponibilizadas atualizações de versão ("up-grade"), em nenhuma penalidade incorrerá a **BYSOFT**, tampouco terá a obrigação de devolver quaisquer valores ao **CLIENTE**.

6.8.2. O processo de disponibilização de atualização de versões do(s) **SISTEMA(S)** contratados, será efetuado pelo **CLIENTE**, por meio de informativo constante do site da **BYSOFT**, não sendo a **BYSOFT**, responsabilizada, de forma alguma, nas

occur upon a common schedule between the **CLIENT** and **BYSOFT**, and in order for the services to be provided, the **CLIENT** should contract at least two (2) successive hours of on-site technical support services and/or services of support to the updating of the on-site **SYSTEM(S)**.

6.6.1. The parties hereby agree that the technical on-site visit is autonomous and unrelated to the contracting of the services of technical support and support to the updating of the **SYSTEM(S)**, via telephone or remotely, set forth herein, and the compensation previously agreed shall always be due.

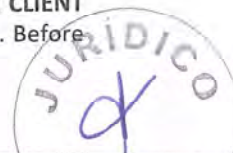
6.7. The modules acquired by the **CLIENT** and which have not yet been implemented or the modules in which the **CLIENT** has not yet been trained through the **BYSOFT** eLearning environment, as well as has not been certified, shall **NOT** entitle to the support service.

Updating of the SYSTEMS:

6.8. The system Updating provision services comprise any upgrades in the **SYSTEM(S)** and shall be performed at **BYSOFT** discretion during the term hereof, and may be performed for correcting any systemic errors verified, within terms to be informed by **BYSOFT** to the **CLIENT** after identification of error, if any.

6.8.1. The existence of an upgrade contracted hereunder is a possibility, i.e., it shall only be made available to the **CLIENTS** if **BYSOFT** believes it is necessary and adequate to integrate the standard version of the **SYSTEM(S)**, so that if no upgrades are provided, no penalty shall be due to be applied to **BYSOFT**, nor shall it be bound to return any values to the **CLIENT**.

6.8.2. The process of provision of upgrades of the **SYSTEM(S)** contracted shall be performed by the **CLIENT** by means of information available from **BYSOFT** site and in no event shall **BYSOFT** be responsible when the **CLIENT** fails to meet the indicated procedures. Before



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



hipóteses em que o **CLIENTE** não respeitar os procedimentos indicados. Antes de fazer quaisquer atualizações, o **CLIENTE** se obriga a realizar backups dos seus BANCOS DE DADOS, documentos e relatórios criados ou alterados para uso específico, localizados na pasta XML do sistema.

making any upgrades, the **CLIENT** commits to perform backups in its DATABANKS, documents and reports created or altered, for specific use, located in the system's XML folder.

6.9. Para os Serviços de Suporte Técnico e Suporte à Atualização do(s) **SISTEMA(S)**, o **CLIENTE** deverá sempre disponibilizar funcionário ou colaborador apto a desenvolver a supervisão, o controle e a gestão apropriados ao uso do(s) **SISTEMA(S)**, definindo, inclusive, um administrador de sistemas que será o responsável pelo contato direto com a **BYSOFT**. Tal profissional deverá, preferencialmente, possuir capacitação técnica em computação, devendo ter sido devidamente treinado pelo **CLIENTE** no uso do(s) **SISTEMA(S)**.

6.9. For the Services of Technical Support and Support to the **SYSTEM(S)** Updating, the **CLIENT** should always assign an employee or collaborator, able to develop the supervision, control and management appropriate to the use of the **SYSTEM(S)**, including by defining a system administrator who shall be responsible for the direct contact with **BYSOFT**. Such professional should, preferably, have technical skills in computing, and should have been duly trained by the **CLIENT** in the use of the **SYSTEM(S)**.

6.10. O **CLIENTE** está ciente de que, pela natureza tecnológica da prestação dos serviços, a **BYSOFT** poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, descontinuar o(s) **SISTEMA(S)** e consequentemente descontinuar os serviços prestados pela **BYSOFT** relacionados ao Suporte Técnico e Disponibilização de Atualização dos **SISTEMA(S)**, situação essa que será comunicada pela **BYSOFT** ao **CLIENTE** mediante aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 06 (seis) meses contados a partir da data do recebimento do comunicado, sem qualquer obrigação pela **BYSOFT** de devolução de valores pagos seja a que título for ao **CLIENTE**.

6.10. The **CLIENT** is aware that, owing to the technological nature of the services to be provided, **BYSOFT** may, at its sole discretion and at any time, discontinue the **SYSTEM(S)** and consequently discontinue the services provided by **BYSOFT** related with the Technical Support and Provision of Update of the **SYSTEM(S)**, a situation with shall be notified by **BYSOFT** to the **CLIENT** upon prior written notice, at least six (6) months in advance counted from the date of receipt of the communication, without any obligation by **BYSOFT** to return values of any type paid to the **CLIENT**.

6.11. Após o decurso do prazo máximo e efetivo, que será mencionado, oportunamente, no comunicado supracitado, fica garantido ao **CLIENTE** acesso ao(s) **SISTEMA(S)**, porém sem que haja, a partir de descontinuidade, por parte da **BYSOFT**, a obrigação de prestar Suporte Técnico e Disponibilização de Atualizações do(s) **SISTEMA(S)**.

6.11. After expiration of the maximum and effective term, to be mentioned in due course in the communication referred to above, the **CLIENT** shall be allowed access to the **SYSTEM(S)**, yet without the obligation on the part of **BYSOFT**, as of the discontinuation, to provide Technical Support and Updates of the **SYSTEM(S)**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO PELO eLEARNING BYSOFT

ARTICLE SEVEN – TRAINING AND CERTIFICATION BY BYSOFT eLEARNING

7.1. O(s) treinamento(s) e Certificação de Uso do(s) **SISTEMA(S)** acontecerá(ão) através dos vídeos e/ou materiais disponibilizados no ambiente do eLearning da **BYSOFT**, o qual o **CLIENTE** deverá estar

7.1. The training(s) and Usage Certification of the **SYSTEM(S)** shall occur through the videos and/or materials available from the **BYSOFT** eLearning environment, in which the **CLIENT** should be committed to follow-up the materials provided.

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



comprometido em acompanhar os materiais disponibilizados.

7.2. O **CLIENTE** deverá realizar a certificação mínima do(s) SISTEMA(S) no ambiente da eLearning **BYSOFT**, pois, esta etapa é obrigatória e fundamental para lograr êxito na utilização das funcionalidades do(s) SISTEMA(S) ora contratados, bem como, para posteriormente, caso queira, adquirir horas de treinamento com Canais homologados pela **BYSOFT**.

7.3. O acesso aos materiais disponibilizados no eLearning **BYSOFT**, permanecerão após o término dos treinamentos, com o objetivo de apoiar e impulsionar a melhoria contínua dos colaboradores do **CLIENTE**, visando o ganho de eficiência e a melhoria nos negócios do **CLIENTE**.

7.4. A **BYSOFT** disponibilizará 01 (um) acesso ao eLEARNING **BYSOFT** por CNPJ.

7.4.1. A **BYSOFT** liberará 01 (um) acesso ao usuário indicado pelo **CLIENTE**, para certificação individual, em nome do usuário, nos sistemas ora contratados, pelo prazo de 30 (trinta) dias. O **CLIENTE** está ciente que deverá cumprir com o prazo ora acordado, bem como, deverá atingir o mínimo de 90% de pontuação na prova, aplicada oportunamente, para recebimento do certificado.

7.5. O **CLIENTE** ao usufruir dos benefícios do eLEARNING **BYSOFT**, se obriga a:

7.5.1. Responsabilizar-se por toda e qualquer ação de seu(s) usuário(s) ao utilizar o ambiente virtual;

7.5.2. Zelar pela senha cadastrada, pois esta é pessoal e intransferível;

7.5.3. Garantir que, seus funcionários/colaboradores não emprestarão a senha para empresas terceiras não cadastradas, ainda que pertencentes ao mesmo grupo econômico, coligadas ou parceiras;

7.2. The **CLIENT** should perform the minimum certification of the SYSTEM(S) in the **BYSOFT** eLearning environment, since this step is mandatory and essential for the successful utilization of functionalities of the SYSTEM(S) contracted hereby, as well as, if willing to do so, subsequently acquiring training hours with Channels validated by **BYSOFT**.

7.3. The access to materials made available at the **BYSOFT** eLearning shall remain after completion of the training, with the purpose of supporting and boosting the continuous improvement of the **CLIENT** collaborators, with a view to gaining efficiency and improving the **CLIENT'S** business.

7.4. **BYSOFT** shall make available one (1) access by CNPJ to **BYSOFT** eLEARNING.

7.4.1. **BYSOFT** shall release one (1) access to the user indicated by the **CLIENT**, for individual certification, in the name of user, in the systems hereby contracted, for a term of thirty (30) days. The **CLIENT** is aware that it should meet the term agreed upon herein as well as should reach at least 90% score in the test performed in due course, for receiving the certificate.

7.5. The **CLIENT**, in enjoying the benefits of **BYSOFT** eLEARNING, commits to:

7.5.1. Undertake the responsibility for any action of its user(s) when using the virtual environment;

7.5.2. Care for the password filed, for this is personal and non-transferable;

7.5.3. Ensure that its employees/collaborators shall not lend the password to un-registered third-party companies, even if belonging to the same economic group, affiliated or partners;



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



7.5.4. Comunicar à **BYSOFT**, imediatamente, caso desconfie da utilização por pessoa não autorizada, a fim de que se proceda com o bloqueio do acesso;

7.5.5. Garantir que, seus funcionários/colaboradores não realizarão download dos vídeos e dos demais conteúdos disponíveis no acesso ao ambiente virtual, sem a prévia autorização expressa da **BYSOFT**;

7.5.6. Garantir a não utilização do conteúdo disponibilizado em ambiente virtual, parcial ou totalmente, para fins que não sejam inerentes à sua finalidade, sem a prévia autorização expressa da **BYSOFT**;

7.5.7. Não reproduzir, retrabalhar, ceder, copiar, vender, doar e/ou alienar de qualquer forma, os serviços contratados através deste termo, a não ser que haja acordo prévio e por escrito com a **BYSOFT**;

7.5.8. Possuir equipamentos e softwares, seguindo os requisitos mínimos estipulados no ambiente virtual, com acesso à Internet de Banda Larga;

7.5.9. Seguir os padrões de conduta estabelecidos e vigentes na Internet, abstendo-se de:

i) Violar a privacidade de outros usuários;

ii) Utilizar qualquer técnica de invasão ao site que viole a segurança do ambiente virtual e de sites relacionados;

iii) Agir conscientemente para não destruir arquivos ou programas do ambiente virtual e de sites relacionados;

7.6. Em relação ao eLearning, a **BYSOFT** não será responsabilizada:

7.5.4. Inform to **BYSOFT**, immediately, a suspected use by an unauthorized person in order to block its access;

7.5.5. Ensure that its employees/collaborators will not download videos or other contents available in the access to the virtual environment without prior express authorization of **BYSOFT**;

7.5.6. Ensure that the content provided in the virtual environment will not be used, in whole or in part, for purposes other than those inherent to its purpose without prior, express authorization of **BYSOFT**;

7.5.7. Do not reproduce, rework, assign, copy, sell, donate and/or alienate in any way the services contracted hereby except for prior, written agreement with **BYSOFT**;

7.5.8. Be provided with equipment and software, following the minimum requirements set forth in the virtual environment, with access to Broadband Internet;

7.5.9. Follow the conduct standards set up and in force in Internet:

i) Refraining from violating the privacy of other users;

ii) Refraining from utilizing any invasion technique to the site which breaches the security of the virtual environment and of related sites;

iii) Acting consciously to avoid destroying files or programs of the virtual environment and of related sites;

7.6. Regarding the eLearning, **BYSOFT** shall not be responsible:



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



i) por eventuais indisponibilidades da plataforma virtual, em virtude da atualização, manutenção e/ou desenvolvimento de terceiros;

ii) nos casos de erros causados na plataforma virtual em virtude de falta, instabilidade, baixa velocidade ou qualquer outro problema de conexão à internet;

iii) por atendimentos presenciais, sendo que, caso haja interesse, o **CLIENTE** deverá contratar esse serviço adicional, mediante valor oportunamente convencionado;

i) for any unavailability of the virtual platform, due to third-party updating, maintenance and/or development;

ii) in the event of errors caused in the virtual platform due to fault, instability, low speed or any other problem of connection to the internet;

iii) for on-site services and, if it is of interest, the **CLIENT** should contract this additional service, upon a value to be agreed upon in due course;

7.7. A **BYSOFT** disponibilizará os conteúdos de vídeo e/ou arquivos eletrônicos dos materiais, inerentes aos treinamentos gravados e Vídeos e/ou Documentos Tutoriais sobre o(s) SISTEMA(S), bem como, eventuais atualizações dos materiais, bem como, garantirá acesso ilimitado aos conteúdos, em dias e horários livres.

7.8. A **BYSOFT** zelarà pela qualidade de som e imagem, bem como, pelo conteúdo escrito disponibilizado ao **CLIENTE**, estando o **CLIENTE** ciente que, a disponibilização dos vídeos e, demais materiais na plataforma virtual são de propriedade exclusiva da **BYSOFT**, bem como, os direitos autorais e de imagem, inclusive, de seus usuários/colaboradores/funcionários que, porventura, participem com perguntas, estando, portanto, cedidos à **BYSOFT**, para utilização com a finalidade didática.

7.9. O **CLIENTE**, caso queira, após a certificação mínima no eLEARNING BYSOFT, poderá adquirir horas de treinamento avulsas, remota ou presencialmente, sob sua exclusiva responsabilidade e expensas, através da contratação de uma empresa Parceira, escolhida livremente pelo **CLIENTE**. A **BYSOFT** indicará, em seu site, a relação dos Parceiros, para livre escolha do **CLIENTE**, caso opte em realizar a aquisição opcional deste serviço, diretamente com o terceiro.

7.10. Caso o **CLIENTE** opte por contratar um PARCEIRO, a **BYSOFT**, desde já, está isenta de responsabilidade ou qualquer outro questionamento, em decorrência deste serviço, contratado opcionalmente, pelo **CLIENTE**, considerando que

7.7. **BYSOFT** shall make available the video contents and/or electronic files of materials, inherent to recorded training and Videos and/or Tutorial Documents about the SYSTEM(S), as well as any updates of materials, as well as allowing unrestricted access to the contents, on free days and times.

7.8. **BYSOFT** shall care for the quality of sound and image, as well as for the written content provided to the **CLIENT**, the **CLIENT** being aware that the videos and other materials made available at the virtual platform are the exclusive property of **BYSOFT**, as well as the copyrights and image rights including those of its users/collaborators/employees, if any, participating with questions, being, therefore, assigned to **BYSOFT**, for use with didactic purposes.

7.9. The **CLIENT**, if willing to do so, after the minimum certification in the BYSOFT eLEARNING, may acquire separate training hours, remotely or on-site, under its entire responsibility and on its account, through contracting of a Partner company, freely chosen by the **CLIENT**. **BYSOFT** shall indicate, in its site, the list of Partners for free choice by the **CLIENT**, should it decide to acquire this service optionally, directly with the third party.

7.10. If the **CLIENT** chooses to contract a PARTNER, **BYSOFT** is hereby free of responsibility or any other questioning as a result of this service optionally contracted by the **CLIENT**, considering that any such contracting is optional and entirely autonomous.

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



referida eventual contratação é facultativa e completamente autônoma, não havendo, por parte da **BYSOFT**, qualquer responsabilidade nesse sentido.

BYSOFT having no responsibility whatsoever in this regard.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA BYSOFT**ARTICLE EIGHT – BYSOFT OBLIGATIONS**

8.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente instrumento a **BYSOFT** se obriga a:

8.1. Without prejudice of the other obligations provided in this instrument, **BYSOFT** agrees to:

a) manter a confidencialidade de documentos, dados e informações pertencentes ao **CLIENTE**, aos quais venha a ter acesso durante e após o contrato em vigor, e não poderá comunicá-los sem autorização escrita do **CLIENTE**. Não serão consideradas confidenciais: integrações XML, TXT, EDI quais são demandadas por **CLIENTES** em comum, fórmulas, métodos, técnicas, procedimentos e programas usados para a realização do sistema. A **BYSOFT** reserva-se o direito de usar a experiência adquirida neste projeto para seus trabalhos futuros.

a) maintain the confidentiality of documents, data and information that belong to the **CLIENT**, to which it may have access during and after the current agreement and shall not communicate them without written authorization of the **CLIENT**. Not to be considered confidential are: XML, TXT, EDI integrations that are required by **CLIENTS** in common, formulas, methods, techniques, procedures and programs used for functioning of the system. **BYSOFT** reserves the right of using the experience acquired in this project for its future tasks.

b) disponibilizar relatórios e telas para conferência de valores e dados por meio de seu(s) **SISTEMAS (S)**, ficando desde já estabelecido que a responsabilidade pela conferência das informações providas pelo(s) **SISTEMA(S)** compete exclusivamente ao **CLIENTE**, estando a **BYSOFT** isenta do pagamento de quaisquer multas, encargos ou outras penalidades que venham a ser exigidas em face do **CLIENTE**, em decorrência de recolhimentos de tributos e/ou encargos efetuados erroneamente por esta ou por outra pessoa, física ou jurídica, indicada pelo **CLIENTE**.

b) maintain reports and screens for checking amounts and data by means of its **SYSTEM(S)**, whereby it is established that the responsibility for checking the information provided by the **SYSTEM(S)**, is an exclusive duty of the **CLIENT**, with **BYSOFT** being exempt of payment of any penalty fines, charges or other penalties that may be required from the **CLIENT**, as a result of payments of taxes and/or charges made erroneously by this or by another party, whether individual or legal, designated by the **CLIENT**.

c) comunicar eventuais paralisações em emendas de feriados ou ainda, encerramento antecipado do período de atendimento, em função de treinamentos e reuniões necessárias para garantir o bom atendimento e a qualidade na prestação de serviços.

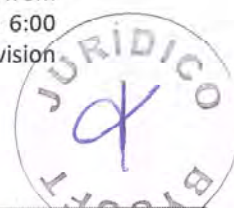
c) communicate any shutdown during bridge holidays or even, early closing of the period of service, on account of training and meetings that are necessary to ensure the good service and the quality of the performance of the services.

d) oferecer plantonistas para atendimento a todas as chamadas que ocorrerem em dias de feriados estaduais e municipais (estado de São Paulo e cidade de São Paulo), dentro do horário compreendido neste contrato, ficando desde já acordado que não haverá expediente nos dias considerados feriados nacionais.

d) offer personnel on-duty to respond to all requests occurring in state and local (state of São Paulo and city of São Paulo) holidays within the time referred to herein, it being hereby agreed that no service shall be provided during national holidays.

e) atender os **CLIENTES** em horário comercial, ou seja, das 09:00h às 12:00h e das 13:00 às 18:00h, de segunda-feira à sexta-feira, observando o disposto acima.

e) serve the **CLIENTS** during business hours, i.e., from 9:00 a.m. to 12:00 noon and from 1:00 p.m. to 6:00 p.m., from Monday to Friday, observing provision above.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



f) garantir as atualizações, sempre que existir alterações legais, melhorias ou aplicação de *patches* de correções, quando o **CLIENTE** contratar o datacenter da **BYSOFT**, desde que realize a abertura de um chamado com a **BYSOFT**, informando do melhor dia e horário para tal procedimento, não deduzindo, quando aplicável, do contrato de franquia contínua de horas do **CLIENTE**, as horas utilizadas pela **BYSOFT**, para fins de atualização de versão, nesta modalidade.

f) ensure the updates, whenever there are legal alterations, improvements or application of patches of corrections, when the **CLIENT** contracts the **BYSOFT** datacenter, provided that opening a call with **BYSOFT**, informing the best day and time for such procedure, not deducting, when applicable, from the **CLIENT**'s contract of continuous hour allowance, those hours utilized by **BYSOFT**, for purposes of upgrade in this modality.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

ARTICLE NINE – CLIENT OBLIGATIONS

9.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente instrumento o **CLIENTE** se obriga a:

9.1. Without detriment to the other obligations set forth herein, the **CLIENT** commits to:

a) autorizar a **BYSOFT** a realizar o acesso remoto, ao(s) **SISTEMAS**, inclusive ao servidor de dados do **CLIENTE** no tocante ao(s) **SISTEMA(S)**, quando o caso, sempre que for requisitada pelo **CLIENTE** qualquer intervenção da **BYSOFT** para a prestação de serviço de que trata este instrumento jurídico.

a) authorize **BYSOFT** to perform remote access to the **SYSTEMS**, including to the **CLIENT** data server relating to the **SYSTEM(S)**, when applicable, whenever any intervention of **BYSOFT** is requested by the **CLIENT** for providing service hereunder.

b) manter *backup* atualizado de todas as informações constantes do seu banco de dados, quando os sistemas estiverem locados em seu servidor próprio, sempre que solicitar a **BYSOFT** qualquer serviço inerente ao objeto contratado, assumindo integral responsabilidade caso não efetue o backup.

b) keep updated backup of all information contained in its databank, when the systems are in its own server whenever requesting to **BYSOFT** any service inherent to the contracted purpose, undertaking full responsibility should it fail to perform the backup.

c) manter em perfeitas condições de uso, os equipamentos de hardware (computador, modem, roteador, *nobreak*, entre outros) onde o(s) **SISTEMA(S)** estiver (em) instalado(s).

c) keep in perfect conditions of use the hardware equipment (computer, modem, router, no-break, among others) where the **SYSTEM(S)** is/are installed.

d) responsabilizar-se pela instalação, atualização, configuração e funcionamento do BANCO DE DADOS a ser utilizado em conjunto com o(s) **SISTEMA(S)** referido(s) neste contrato.

d) be responsible for the installation, updating, configuration and working of the **DATABANK** to be used with the **SYSTEM(S)** referred to herein.

e) permitir, quando o caso, o acesso de pessoa(s) e de eventual (is) equipamento(s) da **BYSOFT** ao seu ambiente de processamento de dados, durante o horário comercial, disponibilizando, quando for o caso, a assessoria do administrador do sistema do **CLIENTE**.

e) allow, when applicable, access to person(s) and to any equipment of **BYSOFT** to its data processing environment during business hours, providing, when applicable, the assistance of the **CLIENT** system administrator.

f) fornecer à **BYSOFT** informações técnicas específicas, identificando a natureza do(s) erro(s) eventualmente constatado(s), bem como a descrição

f) supply to **BYSOFT** specific technical information, identifying the nature of the error(s), if any, verified, as

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



específica das condições em que este(s) ocorreu (eram).

g) tomar todas as providências necessárias à implementação dos procedimentos recomendados pela **BYSOFT** para retificação dos erros ou do mau funcionamento do(s) **SISTEMA (S)**.

h) disponibilizar, quando o caso, espaço adequado para a realização dos serviços necessários aos técnicos da **BYSOFT**.

i) disponibilizar, quando o caso, uma linha de comunicação com sua TI onde se encontra o servidor no qual os sistemas estejam instalados, para viabilizar a manutenção remota com a resolução de eventuais problemas, devendo arcar com os custos deste link.

j) responsabilizar-se por todas as atividades que ocorram sob o(s) Login(s) (Nomes de Usuários) e Senha(s) de Acesso a ele disponibilizados, devendo, para tanto: (i) zelar pela manutenção dos mesmos, (ii) manter os dados privativos de acesso ao sistema em local seguro, e, (iii) não praticar nenhum ato ou omissão que possa resultar no uso indevido dos Logins e senhas por terceiros.

well as the specific description of conditions where it(they) occurred.

g) take all necessary measures for the implementation of the procedures recommended by **BYSOFT** for the rectification of errors or for the malfunctioning of the **SYSTEM(S)**.

h) make available, when applicable, adequate space for performance of required services to **BYSOFT** technicians.

i) make available, when applicable, a communication line with its IT where the server in which the systems are installed is located, to make feasible the remote maintenance with the resolution of any problems, bearing the costs of such link.

j) be responsible for all activities occurring under the Login(s) (User Names) and Access Password(s) provided to them and should, for this purpose: (i) care for the maintenance thereof, (ii) keep the private data of access to the system in a secure place, and, (iii) do not perform any action or omission that could result in the unauthorized use of the Logins and passwords by third parties.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA ÉTICA NOS NEGÓCIOS E NÃO SOLICITAÇÃO DE EMPREGADOS OU COLABORADORES

10.1. Cada uma das partes obriga-se por si e pelos seus dirigentes e funcionários a envidar todos os esforços para manter uma conduta ética, agindo com integridade e cumprindo a legislação, no que se incluem todas as leis anticorrupção nacionais e as estrangeiras no âmbito desse contrato, especialmente a Lei nº 12.846/2013.

10.2. Cada uma das partes se compromete por si e pelos seus dirigentes e funcionários a não praticar qualquer ato que possa configurar corrupção ou ato lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, tais como oferecer promessa e/ou pagamentos indevidos, oferecer gratificações, brindes, ou qualquer vantagem, direta ou indiretamente a agentes públicos, empregados dos governos em quaisquer esferas Federal, Estadual ou Municipal, partidos políticos e seus funcionários, assim como

ARTICLE TEN – BUSINESS ETHICS AND NO SOLICITATION OF EMPLOYEES OR COLLABORATORS

10.1. Each one of the parties agrees on its own behalf and on behalf of its directors and employees to exert all of the efforts to maintain an ethical conduct, acting with integrity and complying with legislation, in which all of the national and foreign anti-corruption laws within the scope of this agreement are included, particularly Law No. 12,846/2013.

10.2. Each one of the parties commits on its own behalf and on behalf of its directors and employees to refrain from practicing any act that could be characterized as corruption, or an act that is detrimental to the public administration, whether national or foreign, such as to offer improper promises and/or payments, offer bonuses, gifts or any advantage, whether direct or indirect, to public agents, employees of the governments in any of the Federal, State or Municipal spheres, political parties and their

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



agente ou funcionário da administração pública estrangeira.

10.3. As partes concordam que nenhuma das partes pode contratar funcionários ou colaboradores da outra parte, estejam eles disponíveis ou não no mercado, durante e após 12 (doze) meses da expiração do prazo contratual. No caso de uma parte violar esta cláusula, é responsável pagar à outra parte um valor igual a 12 (doze) vezes a remuneração do empregado ou colaborador, a menos que acordado de outra forma com a outra parte.

10.4. Nada neste Contrato deve ser considerado como uma relação de emprego entre o **CLIENTE** e qualquer pessoal da **BYSOFT**, agente ou outro terceiro envolvido ou contratado direta ou indiretamente para a prestação dos Serviços. Cada parte é responsável exclusivamente pelo pagamento de quaisquer salários, salários e outras despesas relacionadas, encargos passivos e / ou encargos de natureza trabalhista, de segurança e previdenciária de seus funcionários, bem como por quaisquer acidentes de trabalho, e deve fornecer todo o necessário equipamentos para preservar a integridade de seus funcionários, **CLIENTES** e terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS EXCLUSÕES

11.1. Os serviços a serem fornecidos pela **BYSOFT** ao **CLIENTE** sob este Contrato são limitados aos Serviços estabelecidos no escopo deste documento. Quaisquer serviços solicitados pelo **CLIENTE** fora do escopo aqui estabelecido serão cobrados ao **CLIENTE** separadamente, de acordo com os preços praticados pela **BYSOFT**, vigentes à época da solicitação.

11.2. Fica desde já estipulado que os serviços de atualização do(s) **SISTEMA(S)**, não são destinados a atender necessidades específicas do **CLIENTE**, ou ferramentas não contempladas pelo(s) **SISTEMA(S)** objeto do presente contrato, de modo que as melhorias (novas telas, relatórios, integrações, extrações de dados ou qualquer outra funcionalidade) solicitadas pelo **CLIENTE**, a critério da **BYSOFT**, serão analisadas pela área de desenvolvimento da **BYSOFT**, com base na sua viabilidade sistêmica, bem como, da demanda de solicitações dessa melhoria pelos demais **CLIENTES**, legislações e conceito do produto. Se

employees, as well as any agent or employee of a foreign public administration.

10.3. The parties agree that none of the parties can contract employees or collaborators of the other party, whether they are available or not in the market, during and after twelve (12) months from the expiration of the contractual term. In the event that a party violates this article, it is responsible for payment to the other party of an amount equal to twelve (12) times the remuneration of the employee or collaborator, unless agreed otherwise with the other party.

10.4. Nothing in this Agreement shall be considered as being an employment relationship between the **CLIENT** and any **BYSOFT** personnel, agent or other third party involved or contracted directly or indirectly for performance of the Services. Each party is exclusively responsible for payment of any salaries, remuneration and other related expenses, liability charges and/or liabilities of a labor-related nature, of safety and social security of its employees, as well as for any accident in the workplace, and must provide all of the necessary equipment to preserve the integrity of its employees, **CLIENTS** and third parties.

ARTICLE ELEVEN – THE EXCLUSIONS

11.1. The services to be provided by **BYSOFT** to the **CLIENT** hereunder are restricted to the Services set up in the purpose hereof. Any services requested by the **CLIENT** not contemplated in the scope set forth herein shall be charged to the **CLIENT** separately, according to the prices adopted by **BYSOFT**, in force by the time of the request.

11.2. It is hereby agreed that the updating services of the **SYSTEM(S)** are not intended for meeting specific requirements of the **CLIENT**, or tools not contemplated by the **SYSTEM(S)** integrating the purpose hereof, so that the improvements (new screens, reports, integrations, data extractions or any other functionality) requested by the **CLIENT**, at **BYSOFT** discretion, shall be analyzed by the development area of **BYSOFT**, based on its systemic feasibility, as well as on the demand for requests of this improvement by the other **CLIENTS**, legislations and product concept. If the improvement is approved by **BYSOFT**, it shall be

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



aprovada pela **BYSOFT**, a melhoria entrará numa grade de desenvolvimento com entrega futura e de acordo com disponibilidade da **BYSOFT**. As melhorias podem ser convertidas em customizações e desta forma, podem ter data de entrega programada e antecipada. Caso o **CLIENTE** queira contratar os referidos serviços, deverá solicitá-los diretamente a **BYSOFT**, que encaminhará ao **CLIENTE**, um Contrato de customização, para sua avaliação.

11.3. A prestação dos serviços de suporte técnico e disponibilização de atualização do(s) **SISTEMA(S)** não incluem prestação de serviço de suporte ou orientação ao BANCO DE DADOS do **CLIENTE**.

11.4. A **BYSOFT** não será, em hipótese alguma, responsabilizada por eventuais imperfeições no funcionamento do(s) **SISTEMA(S)** ocasionadas por atos de terceiros, tais como defeitos de hardware, vírus de computador, problemas com outros programas, anomalias na distribuição de energia, entre outras causas, bem como por defeitos ou falhas preexistentes na base de dados ou nos equipamentos que sirvam de suporte para a instalação ou a operação do(s) **SISTEMA(S)** retratados no presente instrumento.

11.5. Os serviços de Suporte Técnico e Suporte/Disponibilização à Atualização descritos no presente contrato, não abrangem a correção de problemas originados por acidentes, sobrecargas físicas, elétricas ou eletromagnéticas, negligência, mau uso do(s) **SISTEMA(S)** – aqui incluído o uso em desacordo com qualquer procedimento operacional estabelecido pela **BYSOFT** na documentação técnica – queda de raios, infecções por vírus de computador, instalações impróprias do **CLIENTE** ou utilização de outros equipamentos, programas e/ou acessórios que provoquem o mau funcionamento de todo o conjunto, assim como, os ocasionados pela modificação, ampliação ou tentativa de modificação do(s) **SISTEMA(S)** referidos no presente contrato. Em ocorrendo qualquer uma das hipóteses acima, a **BYSOFT** poderá realizar o serviço de comum acordo com o **CLIENTE**, cobrando os valores descritos na cláusula 4.14.

11.6. A **BYSOFT** e o **CLIENTE** não são responsáveis por descumprimento de suas obrigações contratuais em consequência de caso fortuito ou força maior, nos termos do artigo 393 do Código Civil, devendo, para

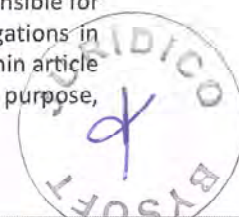
included in a development grid for future development and according to **BYSOFT** availability. The improvements may be converted in customizations and thus, they may have a scheduled, anticipated delivery date. If the **CLIENT** wants to contract such services, it should request them directly to **BYSOFT**, which shall send a customization Contract to the **CLIENT** for evaluation by this.

11.3. The provisioning of technical support and update of the **SYSTEM(S)** do not include provisioning of support service or guidance to the **CLIENT** DATABANK.

11.4. Under no circumstance shall **BYSOFT** be responsible for any imperfections in the working of the **SYSTEM(S)** caused by third party acts, such as hardware faults, computer viruses, problems with other programs, power distribution abnormalities, among other causes, as well as for preexisting defects or failure in the database or in the equipment used as support for the installation or operation of the **SYSTEM(S)** depicted in this instrument.

11.5. The services of Technical Support and Support/Provision of Updating described herein do not cover correction of problems originating from accidents, physical, electrical or electromagnetic overloads, negligence, misuse of the **SYSTEM(S)** – this including use deviating from any operating procedure set up by **BYSOFT** in the technical documentation – lightning strikes, infections by computer virus, inappropriate installations of the **CLIENT** or utilization of other equipment, programs and/or accessories which cause malfunctioning of the entire set, as well as those caused by modification, expansion or attempted modification of the **SYSTEM(S)** referred to herein. If any of the events above shall occur, **BYSOFT** may perform the service by mutual consent with the **CLIENT**, charging the values described in article 4.14.

11.6. **BYSOFT** and the **CLIENT** are not responsible for non-compliance with their contractual obligations in the event of act of God or force majeure, within article 393 of the Civil Code and should, for this purpose,



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



tanto, comunicar a ocorrência de tal fato de imediato à outra parte e informar os efeitos danosos do evento. Fica avençado que a impossibilidade, por qualquer motivo, do **CLIENTE** pagar os valores descritos aqui, não caracteriza força maior ou caso fortuito. Constatada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, ficarão suspensas, enquanto essa perdurar, as obrigações que as partes ficarem impedidas de cumprir.

11.7. A **BYSOFT** não será responsabilizada por falhas na prestação dos serviços ocasionadas por:

(i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle;

(ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do **CLIENTE**;

(iii) falhas ou vícios nos equipamentos do **CLIENTE** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **CLIENTE**;

(iv) a inclusão, alteração, exclusão e / ou ausência de informações no banco de dados do **CLIENTE** que devem ser transferidas para o (s) **SISTEMA (S) DA BYSOFT**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

12.1. Se qualquer uma das **PARTES**, em virtude deste Contrato, for responsável pelo pagamento de quaisquer danos e / ou prejuízos causados à outra parte, as **PARTES** concordam que o montante máximo de danos (independentemente de sua causa) que possam ser cobrados de uma parte pela outra, para todos os eventos, jamais excederá o valor igual a 3 (três) mensalidades do sistema.

12.2. A **BYSOFT** não será responsável por perdas e danos, lucros cessantes, prejuízos de quaisquer espécies, ou sob quaisquer títulos, perdas de negócios, defeitos de computador, equipamentos ou periféricos, ou quaisquer outros danos diretos ou indiretos decorrentes, direta ou indiretamente, da utilização dos **SISTEMAS**, causados ao **CLIENTE** ou quaisquer terceiros, em razão de uso irregular dos mesmos, por parte do **CLIENTE**, ou ainda modificações não

notify the occurrence of such event immediately to the other party and inform the hazardous effects thereof. It is hereby agreed that the impossibility, for any reason, of payment by the **CLIENT** of the values described herein shall not characterize force majeure or act of God. Upon verification of occurrence of act of God or force majeure, the obligations the parties are prevented from complying with shall be suspended for the duration of such cause.

11.7. **BYSOFT** shall not be held responsible for failures in the performance of the services caused by:

(i) an act of God or events of force majeure, such as causes that are not within its capacity of control;

(ii) malpractice, imprudence, negligent or malicious conducts of the **CLIENT**;

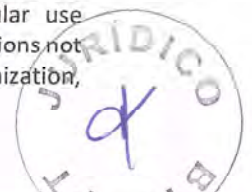
(iii) failures or vices in the equipment of the **CLIENT** and/or irregularities in the relevant operation by the **CLIENT**;

(iv) inclusion, alteration, exclusion and/or absence of information in the data bank of the **CLIENT** that should be transferred to the **BYSOFT SYSTEM(S)**.

ARTICLE TWELVE – THE LIMITATION OF THE CIVIL LIABILITY

12.1. If any one of the **PARTIES**, as a result of this Agreement, is responsible for the payment of any damages and/or losses caused for the other party, the **PARTIES** agree that the maximum amount of damages (irrespective of their cause) that can be charged by either party to the other, for all of the events, shall never exceed an amount equal to three (3) monthly fees of the system.

12.2. **BYSOFT** shall not be held responsible for losses and damages, loss of profit, loss of any kind, or under any title, loss of business, computer defects, equipment or peripheral equipment, or any other direct or indirect damages deriving, directly or indirectly, from the use of the **SYSTEMS**, caused for the **CLIENT** or any third parties, due to irregular use thereof by the **CLIENT**, or further any modifications not authorized by **BYSOFT** of any customization,



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



autorizadas pela **BYSOFT** de qualquer customização, parametrização ou serviço de definição de layout, bem como pelo uso indevido de senha do **CLIENTE**.

12.3. A **BYSOFT** não será responsável perante o **CLIENTE** ou quaisquer terceiros por quaisquer prejuízos, lucros cessantes, custos ou danos decorrentes, direta ou indiretamente, da utilização do (s) **SISTEMA (S)** ou em decorrência do presente Contrato que sejam relativos a: (i) transmissão de arquivos que possam prejudicar o funcionamento dos equipamentos de informática do **CLIENTE**; (ii) interrupção ou paralisação do acesso ou uso dos **SISTEMA(S)** pelo **CLIENTE** ou pelos seus fornecedores de bens e/ou serviços, tais como, acesso à internet, queda de fornecimento de energia elétrica, dentre outros; (iii) imputação, alteração, exclusão e/ou ausência de informações no BANCO DE DADOS do(S) **SISTEMA(S)**.

12.4. O **CLIENTE** exime a **BYSOFT** de qualquer responsabilidade técnica quanto ao bom funcionamento de suas conexões, assim entendido o complexo de infraestrutura tecnológica do **CLIENTE**, que inclui, mas não se limita a conexão de acesso à Internet, firewalls e quaisquer outros equipamentos de hardware e software administrados pelo **CLIENTE** bem como dos equipamentos periféricos utilizados pela mesma, limitando sua responsabilidade aos itens e serviços descritos neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO DATACENTER

Quando o **CLIENTE** contratar os serviços de Hosting (datacenter), aplicar-se-á as condições abaixo:

13.1. Os sistemas e banco de dados, quando contratados da **BYSOFT**, serão hospedados em um servidor em Datacenter, a escolha da **BYSOFT**, qual está, se responsabilizará pela disponibilidade do link de acesso ao servidor, bem como, pelo hardware, em 99% (noventa e nove por cento), obedecendo o horário comercial das 9:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira.

13.2. A **BYSOFT** possui os seguintes equipamentos alocados: 01 VM (*virtual machine*) disponibilizada: 2vCPU; 4GB de memória; 30GB de espaço livre para uso; Sistema operacional Linux;

parameterization or service of definition of layout, as well as for the improper use of the password of the **CLIENT**.

12.3. **BYSOFT** shall not be held responsible in relation to the **CLIENT** or any third parties for any losses, loss of profit, costs or damages deriving, directly or indirectly, from the use of the **SYSTEM(S)**, or as a result of this Agreement, that are relative to the: (i) transmission of files that could jeopardize the operation of the computer equipment of the **CLIENT**; (ii) interruption or shutdown of the access or use of the **SYSTEM(S)** by the **CLIENT** or by its suppliers of goods and/or services, such as, access to the Internet, electrical power cut, among others; (iii) imputation, alteration, exclusion and/or absence of information in the DATA BANK of the **SYSTEM(S)**.

12.4. The **CLIENT** exempts **BYSOFT** from any technical responsibility as to the proper functioning of its connections, which is understood to be the complex of technological infrastructure of the **CLIENT**, which includes but is not limited to the connection of access to the Internet, firewalls and any other hardware and software equipment administered by the **CLIENT**, as well as the peripheral equipment used by such party, limiting its responsibility to the items and services described in this Agreement.

ARTICLE THIRTEEN – THE DATACENTER

Where Hosting (datacenter) services are contracted by the **CLIENT**, the following conditions shall be applicable:

13.1. The systems and databank, when contracted by **BYSOFT**, shall be hosted in a server in a Datacenter, of **BYSOFT**'s choice, whereby the latter shall assume responsibility for the availability of the access link for the server, as well as for the hardware in ninety-nine percent (99%), following the business hours from 9:00 a.m. to 6:00 p.m. from Monday to Friday.

13.2. **BYSOFT** has the following allocated equipment: 1 VM (*virtual machine*) made available: 2vCPU; 4GB of memory; 30GB of free space for use; Linux Operating System;

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



13.3. A BYSOFT disponibiliza e garante:

13.3.1) 2MB de link dedicado e um Limite de 30 usuários conectados simultaneamente ao sistema, sendo o backup efetuado diariamente às 21h, com armazenamento dos últimos 5 dias.

13.3.2) Monitoramento eletrônico 24x7, em que a equipe de suporte da BYSOFT é informada sobre qualquer incidente para restabelecer prontamente o acesso ao sistema, de acordo com o SLA contratado.

(i) O SLA de atendimento padrão, trata da prioridade no atendimento para posterior resolução, obedecendo o horário comercial das 9:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira (conforme especificado no Anexo I)

(ii) O SLA de atendimento especial, trata da prioridade no atendimento, para posterior resolução do incidente e, deverá estar dentro dos parâmetros de categorização pré-estabelecidos no contrato apartado de SLA especial.

13.4. Esse contrato não contempla a replicação física de site do Datacenter inexistindo qualquer garantia de recuperação de informações em caso de um desastre que tenha como consequência a perda dos dados; em caso de interesse de contratação de tal garantia pelo **CLIENTE**, a contratação deverá ocorrer em apartado.

13.5. Esse contrato não contempla ambiente de homologação. A **BYSOFT** recomenda sobre a necessidade de um ambiente de homologação, de modo que, qualquer teste seja realizado nesse ambiente, de modo a não comprometer o ambiente de produção, que é contratado através deste instrumento jurídico.

13.6. O **CLIENTE** está ciente da recomendação da **BYSOFT** e assume os eventuais riscos da ausência desse ambiente.

13.3. BYSOFT makes available and guarantees:

13.3.1) 2MB of dedicated link and a Limit of 30 users simultaneously connected to the system, with the backup being performed daily at 9:00 p.m., with storage of the last 5 days.

13.3.2) 24/7 electronic monitoring, in which the BYSOFT support team is informed on any incident so as to promptly reestablish the access to the system, pursuant to the contracted SLA.

(i) The SLA with standard service, addresses the priority of the service for subsequent resolution, following the business hours from 9:00 a.m. to 6 p.m. from Monday to Friday (as specified in Attachment I)

(ii) The SLA for special service addresses the priority of the service, for a subsequent solution for the incident and must be within the parameters for categorization pre-established in the agreement separated from the special SLA.

13.4. This agreement does not contemplate the physical replication of a Datacenter site and there is no assurance of recovery of information in the event of a disaster that has as a consequence the loss of data; in the event of interest in contracting such guarantee on the part of the **CLIENT**, the contracting shall occur separately.

13.5. This agreement does not contemplate an environment of ratification. **BYSOFT** recommends an environment of ratification, so that any test can be conducted in such environment, so as not to compromise the environment of production, which is contracted by means of this legal document.

13.6. The **CLIENT** is aware of **BYSOFT's** recommendation and assumes the possible risks of absence of such environment.

Matriz

Rua do Rocío, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



13.7. A gestão da VM contempla: (i) Serviço de manutenção do banco de dados e serviços dos sistemas **BYSOFT**; (ii) Instalação e reconfiguração dos aplicativos **BYSOFT**; (iii) Atualização dos sistemas **BYSOFT** sobre agendamento prévio; (iv) Plano de Contingência; (v) Gestão de Capacidade.

13.8. As alterações de escopo, serão analisadas entre as **PARTES**, registradas e assim, gerará uma nova Proposta Comercial.

13.9. Link de Comunicação:

13.9.1. Para que o acesso ao Sistema possa ser efetuado por WEB de qualquer ponto de internet, há a necessidade de um link *dedicado ao acesso e uso do Sistema*, a fim de tornar mais rápida a consulta e movimentação de dados. Recomenda-se link mínimo de 15MB dedicado ou 20MB ADSL.

13.9.2. A configuração ideal dependerá do número de transações a serem realizadas pelo **CLIENTE** e, poderá ser objeto de atualização, quando o volume de transações pelo cliente, aumentar. Portanto, na época, uma proposta comercial adicional, deverá ser solicitada.

13.10. A atualização sistêmica é de responsabilidade da **BYSOFT**, desde que o **CLIENTE** abra um chamado indicando hora e data a realizar a atualização.

13.11. O **CLIENTE** está ciente que, no caso de cancelamento do(S) **SISTEMA(S)**, ou quando o **CLIENTE** estiver inadimplente por mais de 30 dias, resultando na rescisão deste Contrato, o **CLIENTE** não terá mais acesso ao (s) **SISTEMA (s)**. A **BYSOFT** concorda em fornecer ao **CLIENTE** uma cópia do banco de dados dentro de 5 (cinco) dias úteis após os quais a **BYSOFT** não será responsável por quaisquer danos causados ao **CLIENTE**, como resultado do banco de dados e / ou de suas operações.

13.12. O **CLIENTE** está ciente que, no caso de cancelamento do hosting e, caso queira continuar com o sistema, deverá adquirir a licença de uso do referido sistema para instalação em seu servidor local, bem como, arcar com o pagamento de uma taxa apurada

13.7. The management of the VM contemplates: (i) Service of maintenance of the databank and services of the **BYSOFT** systems; (ii) Installation and reconfiguration of the **BYSOFT** applications; (iii) Update of the **BYSOFT** systems subject to prior scheduling; (iv) Contingency Plan; (v) Management of Capacity.

13.8. The alterations of scope shall be analyzed between the **PARTIES**, recorded and thus shall generate a new Commercial Proposal.

13.9. Communication Link:

13.9.1. So that the access to the System can be effected by WEB from any point on the Internet, there is a need to have a link *that is dedicated to the access and use of the System*, in order to accelerate the consultation and the activity of data. A minimum dedicated link of 15MB or 20MB ADSL is recommended.

13.9.2. The ideal configuration shall depend on the number of operations to be carried out by the **CLIENT** and may be a matter of updating when the volume of operations by the client increases. Thus, at that time an additional business proposal must be requested.

13.10. The systemic updating is a responsibility of **BYSOFT**, provided that the **CLIENT** makes a call designating the time and date for conduction of the update.

13.11. The **CLIENT** is aware that, in the event of cancellation of the **SYSTEM(S)**, or when the **CLIENT** is in default for more than 30 days, resulting in the termination of this Agreement, the **CLIENT** shall no longer have access to the **SYSTEM(s)**. **BYSOFT** agrees to provide the **CLIENT** with a copy of the databank within five (5) business days, when afterwards, **BYSOFT** shall no longer be liable for any damages caused to the **CLIENT**, as a result of the databank and/or its operations.

13.12. The **CLIENT** is aware that, in the event of cancellation of the hosting and, if it is willing to continue with the system, it should acquire the license to use such system for installation in its local server, as well as bear the payment of a fee to be determined in

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



oportunamente para essa instalação. Quando do cancelamento do sistema ICCT, não haverá a possibilidade de instalação local dos referidos sistemas.

due course for this installation. By the time of cancellation of the ICCT system, no local installation of such systems shall be possible.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE**ARTICLE FOURTEEN – THE CONFIDENTIALITY**

14.1. As Partes reconhecem e declaram, uma em relação à outra, que são legítimas detentoras e proprietárias das informações que consideram confidenciais, doravante denominadas como “Informações Confidenciais”, as quais são essenciais e sigilosas para ambas em decorrência do presente Contrato.

14.1. The Parties acknowledge and represent, one in relation to the other, that they are the legitimate holders and owners of the Information that they consider to be confidential, hereinafter referred to as “Confidential Information”, which is essential and secret for both of them as a result of this Agreement.

14.2. São consideradas “Informações Confidenciais”, sem limitação, todas aquelas relacionadas as condições comerciais do presente contrato, planos de negócios, assuntos técnicos e financeiros, segredos de comércio, projetos, know-how, invenções, operações e qualquer outra informação recebida ou adquirida por uma “Parte Receptora”, pela outra “Parte Reveladora”, reveladas como confidenciais ou, que deva ser tratada como confidencial nas circunstâncias que envolvam a divulgação, podendo ser obtidas por escrito, via arquivo eletrônico ou oralmente.

14.2. Considered to be “Confidential Information”, without limitation, is everything related to the business conditions of this agreement, the business plans, the technical and financial matters, business secrets, projects, know-how, inventions, operations and any other information received or acquired by a “Receiving Party”, by another “Disclosing Party”, revealed as being confidential, or that should be treated as confidential in the circumstances that involve the disclosure, which can be obtained in writing, by means of electronic file or orally.

14.2.1. As Informações Confidenciais devem permanecer de propriedade da Parte Reveladora.

14.2.1. The Confidential Information must remain as being property of the Disclosing Party.

14.2.2. As Partes se comprometem a não usar as Informações Confidenciais para qualquer outra finalidade que não seja a disposta nesse Contrato.

14.2.2. The Parties commit to not use the Confidential Information for any other purpose that is not provided in this Agreement.

14.3. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e demais documentos elaborados pelas Partes ou seus colaboradores, oriundos do presente Contrato, serão considerados Informações Confidenciais.

14.3. All of the annotations, analyses, compilations, studies and other documents developed by the Parties or their collaborators, deriving from this Agreement, shall be considered to be Confidential Information.

14.4. As restrições precedentes não devem ser aplicadas a qualquer informação que comprovadamente: (i) seja conhecida pela Parte Receptora, anteriormente à sua divulgação pela outra Parte; (ii) seja ou tenha se tornado de domínio público, sem qualquer intervenção da Parte Receptora; (iii) seja divulgada à Parte Receptora por qualquer terceiro,

14.4. The preceding restrictions must not be applied to any information that has been proven: (i) to be known to the Receiving Party, prior to its disclosure by the other Party; (ii) or to have been entered into the public domain, without any intervention of the Receiving Party; (iii) to be disclosed to the Receiving Party by any third party, provided that it is legally

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



desde que legalmente autorizado a efetuar tal divulgação, sem que isto constitua violação de qualquer obrigação de caráter confidencial; ou (iv) venha a ser exigida a sua divulgação por legislação aplicável ou autoridade competente, sendo em tal caso, divulgada somente nos restritos termos e nos limites estritamente requeridos para a sua divulgação.

14.5. As Partes estão cientes de que o desrespeito aos termos e condições estabelecidos neste Contrato pode ocasionar a responsabilidade da Parte Receptora por perdas e danos, além de sujeitá-la às penalidades civis e criminais cabíveis, bem como ensejar a rescisão deste Contrato.

14.6. As obrigações previstas nesta cláusula entram em vigor na data de assinatura/aceite da Proposta Comercial e devem prevalecer pelo prazo de 5 (cinco) anos após o término ou rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PRIVACIDADE

15.1. As partes se comprometem a cumprir as atuais e futura legislações de proteção de dados aplicáveis, incluindo a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou “LGPD”), em todas as atividades de tratamento de dados, incluindo mas não se limitando à coleta, armazenamento, uso e divulgação de quaisquer informações e dados pessoais ou confidenciais com os quais tenham qualquer tipo de contato em conexão com os serviços sob este contrato, bem como a obrigar seu pessoal a observar tais requisitos de proteção de dados em conformidade com as normas aplicáveis.

15.2. As partes devem sempre cumprir as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis, incluindo os requisitos da Lei de Proteção de Dados de 1988 e do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) (o “GDPR”), na coleta, armazenamento, uso e divulgação de quaisquer informações e dados pessoais ou confidenciais que eles colem, usem ou acessem em conexão com os serviços sob este contrato e obrigarão seu pessoal a observar esses requisitos de sigilo de dados de acordo com os regulamentos relevantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

authorized to effect such disclosure, without this representing violation of any obligation of a confidential nature; or (iv) that its disclosure be required by applicable legislation or a competent authority, when in such case it shall be disclosed only pursuant to the restricted terms and within the limits that are strictly required for its disclosure.

14.5. The Parties are aware that the disrespect for the terms and conditions established in this Agreement can give rise to responsibility of the Receiving Party for losses and damages, in addition to subjecting it to the pertinent civil and criminal penalties, as well as giving rise to rescission of this Agreement.

14.6. The obligations provided in this article become effective on the date of the signature/acceptance of this Commercial Proposal and must prevail for a period of five (5) years after the termination or rescission.

ARTICLE FIFTEEN – THE PRIVACY

15.1. The parties hereby commit to complying with the applicable current and future legislations for protection of data including Law No. 13,709/2018 (General Law for Protection of Personal Data or “LGPD”), in all of the activities of treatment of data, including, but not limited to, the collection, storage, use and disclosure of any information and data that are personal or confidential with which they have any kind of contact in connection with the services under this agreement, as well as to require that its personnel observe the requirements of such data protection pursuant to the applicable rules.

15.2. The parties must always comply with the applicable laws and regulations for protection of data, including the Law of Protection of Data of 1988 and the General Data Protection Regulation (Regulation (EU) 2016/679) (the “GDPR”), in the collection, storage, use and disclosure of any information and personal or confidential data that they collect, use or access in connection with the services under this agreement, and shall require their personnel to observe such requisites of secrecy of data pursuant to the relevant regulations.

ARTICLE SIXTEEN – THE GENERAL PROVISIONS

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



16.1. O **CLIENTE** declara ter pleno conhecimento de que quaisquer comunicações não encriptadas enviadas para ou através dos **SISTEMAS** não são seguras, uma vez que trafegam pela Internet e, conseqüentemente podem ser alteradas ou verificadas por pessoas não autorizadas e isenta a **BYSOFT** de qualquer responsabilidade sobre ocorrências desta natureza, tais como erros, atrasos ou problemas de transmissão relacionados com comunicações.

16.2. O **CLIENTE** declara que, embora os SISTEMA(S) possua(m) as funcionalidades descritas na Proposta Comercial e exibida nas **DEMONSTRAÇÕES**, está ciente e será responsável exclusivamente pelo cadastramento e recolhimento dos tributos e obrigações acessórias da qual é contribuinte, isentando a **BYSOFT** de qualquer responsabilidade direta ou indireta pelo cálculo ou recolhimento de valor indevido e por quaisquer sanções aplicáveis por quaisquer Órgão ou Agentes de fiscalização tributária brasileira.

16.3. O **CLIENTE** autoriza a **BYSOFT** a indicar seu nome no rol de **CLIENTES**, bem como a utilizar sua marca (logotipo) e/ou seus sinais de identificação, após autorização prévia e expressa, em qualquer matéria de marketing físico ou digital ou em outros meios de publicidade, e, em todos os casos, a utilização do logo ou qualquer forma de indicação quanto ao nome, marca e/ou sinais da **BYSOFT** pelo **CLIENTE**, fica vedada.

16.4. Esse contrato está totalmente vinculado a Proposta Comercial aceita e assinada pelo **CLIENTE**, seus Anexos e, quando aplicável, ao Termo de Licença de Uso.

16.5. O **CLIENTE** declara sob as penas da Lei, que o acesso, escrituração e atualização ("*up date*" e "*insert*") em todas as tabelas do BANCO DE DADOS dos SISTEMA(S), serão de sua integral responsabilidade;

16.6. As operacionalizações, manuseio, inclusive imputação de informações no BANCO DE DADOS, serão realizadas por usuários do **CLIENTE**, não se podendo atribuir à **BYSOFT** qualquer responsabilização decorrente de erros ou

16.1. The **CLIENT** hereby represents that it is fully aware that any non-encrypted communications sent to or through the **SYSTEMS** are not secure, inasmuch as they travel through the Internet and, as a consequence, may be altered or verified by non-authorized persons and exempts **BYSOFT** of any responsibility due to occurrences of such natures, such as errors, delays or problems for transmission related to communications.

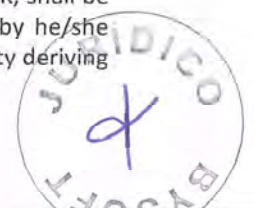
16.2. The **CLIENT** hereby represents that, although the SYSTEM(S) is/are provided with the functionalities described in the Commercial Proposal and displayed in the STATEMENTS, it is aware and shall be exclusively responsible for registration and collection of taxes and accessory obligations which it is a taxpayer of, exempting **BYSOFT** from any direct or indirect responsibility for the calculation or collection of undue value and for any sanctions applicable by any Brazilian tax supervision Body or Agents.

16.3. The **CLIENT** hereby authorizes **BYSOFT** to designate his/her name in the list of **CLIENTS**, as well as to use his/her brand (logotype) and/or his/her identification signs, upon prior and express authorization, in any physical or digital marketing material or in other means of advertising and, in every cases, the use of the logo or any form of designation as to the name, brand and/or signs of **BYSOFT** by the **CLIENT** is forbidden.

16.4. This agreement is fully linked to the Commercial Proposal accepted and signed by the **CLIENT**, its Attachments and, when applicable, the License Agreement.

16.5. The **CLIENT** hereby represents, subject to the penalties of the law, that the access, book-keeping and updating ("*update*" and "*insert*") on all of the tables of the DATA BANK of the SYSTEM(S), shall be of his/her full responsibility;

16.6. The operationalization, handling, including imputation of information in the DATA BANK, shall be carried out by users of the **CLIENT**, whereby he/she cannot attribute to **BYSOFT** any responsibility deriving



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



inconsistência em razão das informações ali inseridas, tampouco decorrentes de erros ou falhas.

from errors and inconsistency due to the information inserted therein, nor deriving from errors or failures.

16.7. O **CLIENTE** está ciente que a realização de consultas incorretas, e manuseio inadequado do BANCO DE DADOS poderão ocasionar lentidão nas operações, e não poderá ser imputada à **BYSOFT** qualquer responsabilidade pela operacionalização inadequada.

16.7. The **CLIENT** is aware that the conduction of incorrect consultations, and inadequate handling of the DATA BANK can give rise to slowness in the operations, and there cannot be any imputation upon **BYSOFT** of any responsibility for the inadequate operationalization.

16.8. O **CLIENTE** respeitará as recomendações e indicações da **BYSOFT** e de seu pessoal, relativas à utilização do BANCO DE DADOS, incluindo, porém não se limitando, ao cumprimento de todas as normas de segurança expressamente indicadas pela **BYSOFT**;

16.8. The **CLIENT** shall respect the recommendations and indications of **BYSOFT** and of its personnel relative to the use of the DATA BANK, including, but not limited to, the compliance with all the safety rules expressly designated by **BYSOFT**;

16.9. A inaplicabilidade ou nulidade de quaisquer dos termos e condições deste contrato não resultará na nulidade das demais cláusulas, que continuarão em pleno vigor e eficácia até a rescisão deste instrumento.

16.9. The inapplicability or invalidity of any of the terms and conditions of this agreement shall not result in nullity of the other articles, which shall remain fully in force and effective until the rescission of this instrument.

16.10. A **BYSOFT** reserva-se os direitos de usar a experiência adquirida neste projeto para seus trabalhos futuros.

16.10. **BYSOFT** reserves the right to use the experience acquired in this project for its future work.

16.11. O contrato firmado a partir da sua aceitação, constitui acordo integral entre as partes relativamente aos serviços objeto deste instrumento e superam e substituem todas e quaisquer declarações e acordos anteriores, verbais ou escritos, com relação à matéria aqui convencionada, atrelada a proposta comercial assinada pelas **PARTES**.

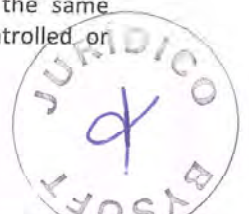
16.11. The agreement executed as from its acceptance represents a full agreement between the parties in relation to the services that are a matter of this instrument and supersedes and substitutes any other previous representations and agreements, whether verbal or written, in relation to the matter stipulated hereunder, linked to the commercial proposal signed by the **PARTIES**.

16.12. Todos e quaisquer aditamentos, bem como, a alteração, total ou parcial, de qualquer de suas cláusulas ou condições, serão, obrigatoriamente, formalizados por escrito, de nada valendo qualquer estipulação, verbal a respeito.

16.12. Any and all amendments, as well as the alteration, whether total or partial, of any one of its articles or conditions, shall, mandatorily, be formalized in writing, and no verbal stipulation in this regard shall be valid.

16.13. Nenhuma das Partes poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, a terceiros, os direitos e obrigações decorrentes deste CONTRATO, sem o prévio e expresso consentimento por escrito da outra Parte, ressalvada a possibilidade de cessão deste instrumento pela **BYSOFT** às empresas do mesmo grupo econômico, coligadas, controladas ou controladoras.

16.13. None of the Parties may assign or transfer, either fully or partially, to third parties, the rights and obligations that derive from this AGREEMENT, without prior and express written consent of the other Party, except for the possibility of assignment of this instrument by **BYSOFT** to companies of the same economic group, whether associated, controlled or controlling companies.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



16.14. O contrato celebrado obriga em todos os termos e condições as partes contratantes, seus herdeiros e sucessores a qualquer título.

16.15. O **CLIENTE** declara que a **BYSOFT** pode ter seu controle acionário atribuído, transferido ou alienado de outra forma, parcial ou integralmente, ou mesmo durante a vigência deste Termo, passar por qualquer outra modalidade de transformação corporativa, fusão, aquisição ou cisão, que não deve ser considerado um evento de rescisão antecipada. Nesse caso, os direitos e obrigações decorrentes do presente Termo serão assumidos pela Incorporadora, conforme acordado, incondicional e irrevogavelmente, pelo **CLIENTE**.

16.16. Em caso de existência de qualquer contradição entre as versões em Português e Inglês do presente instrumento, a versão em Português deverá prevalecer para todos os fins de Direito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. As partes elegem, de comum acordo o Foro da Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, com expressa exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, como competente para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias que dele possam se originar entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS ANEXOS

18.1. Fazem parte do presente Instrumento jurídico:

- Anexo I – Acompanhamento dos Chamados e Nível de Serviços
- Anexo II – Das despesas
- Anexo III – Condições Comerciais do sistema iCCT (quando contratado)
- Anexo IV – Condições Comerciais do sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export (quando contratado)

16.14. The agreement executed is enforceable in all its terms and conditions upon the contracting parties, their heirs and successors on any account.

16.15. The **CLIENT** hereby represents that **BYSOFT** can have his/her shareholding control attributed, transferred or disposed of in any other form, whether partially or in full, or even during the effectiveness of this Instrument, undergo any other form of corporate transformation, merger, acquisition or spin-off, that shall not be considered an event of early termination. In this case, the rights and obligations that derive from this Instrument shall be assumed by the Merging Company, as agreed unconditionally and irrevocably by the **CLIENT**.

16.16. In the event of existence of any contradiction between Portuguese and English versions of this instrument, the Portuguese version shall prevail for all legal intents and purposes.

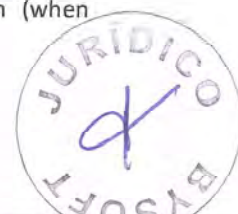
ARTICLE SEVENTEEN – THE JURISDICTION

17.1. The parties elect, in common agreement, the Courts of the Judicial District of São Paulo, State of São Paulo, with express exclusion of any other, no matter how privileged it may be, as competent to resolve any controversies that could arise between the parties.

ARTICLE EIGHTEEN – ATTACHMENTS

18.1. The following attachments integrate this legal instrument:

- Attachment I – Follow-up of Requests and Service Level
- Attachment II – Expenses
- Attachment III – Commercial Conditions of the iCCT system (when contracted)
- Attachment IV – Commercial Conditions of the system of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system (when contracted)



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



- Proposta Comercial assinada pelas PARTES
- Termo de Licença de Uso, quando aplicável.
- Commercial Proposal signed by the PARTIES
- License Agreement, when applicable.

18.2. No caso de dúvidas ou divergências entre os documentos relacionados acima, a Proposta Comercial e, quando o caso, o Termo de Licença de Uso, assinados pelas Partes, prevalecerão(á) sobre as condições e informações estabelecidas na Proposta Comercial.

18.2. In the event of doubts or conflicts between the documents referred to above, the Commercial Proposal and, when applicable, the License Agreement, signed by the Parties shall prevail over the conditions and information set forth in the Commercial Proposal.

E por estarem justos e acordados, as PARTES aceitam o presente instrumento, e seus Anexos, na presença das 2 (duas) testemunhas, contidas na Proposta Comercial, a fim de produzir seus efeitos legais.

And for being agreed and covenanted, the PARTIES accept this instrument and its Exhibits, in the presence of two (2) witnesses, contained in the Commercial Proposal, so as to produce its legal effects.

São Paulo, data do aceite/assinatura da Proposta Comercial

São Paulo, date of the acceptance/signing of the Commercial Proposal

Luana Solano Edmundo *Luana Solano Edmundo*

 BYSOFT BYSOFT

TABELÃO OLIVEIRA LIMA
 15º Cartório de Notas
 Bul. João Roberto de Oliveira Lima
 Av. Dr. Cardoso de Melo, 1855, CEP: 04548-005
 Vila Olímpia - Esquina com a Rua Funchal - São Paulo - SP
 PABX: (11) 3058-5100 - www.15notas.com.br

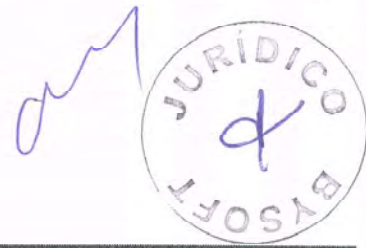
Reconheço por SEMELHANÇA COM VALOR ECONÔMICO a(s) Firma(s) de LUANA SOLANO MOLINA (2 ATOS) e EDNEIA PINTO MOURA CHEBBI (2 ATOS), a qual confere com padrão depositado em cartório. São Paulo/SP, 02/03/2020 - 12:21:14.

Em Testemunho da verdade. Total R\$ 39,40
 RENATO HERNANDEZ - ESCRIVENTE AUT.
 Etiqueta: 2708439 Selos: AR 517997 AR 517998

VALÍDIO SOMENTE COM O SELO DE AUTENTICIDADE AE203619

Colégio Notarial do Brasil
 Seção São Paulo - 0019
 111237
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C21059AB0517997

Colégio Notarial do Brasil
 Seção São Paulo - 0019
 111237
 FIRMA
 VALOR ECONÔMICO 2
 C21059AB0517998



Matriz

Rua do Roclo, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



ANEXO I

ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS

III. (i) Os Status dos Chamados abertos via site são classificados da seguinte maneira:

a) Aberto: o chamado é criado no banco de dados e após validação do help-desk da **BYSOFT**, este status é alterado para "Em atendimento".

b) Em Atendimento: Um analista de suporte técnico da **BYSOFT** passa a tratar a chamada.

c) Em Análise: Quando o analista de suporte técnico não tem a habilidade de resolver sozinho e transfere para o Nível II. Deve-se entender o status "Em análise" como sendo um problema que está em atendimento pela equipe da **BYSOFT**.

d) Em Desenvolvimento: Quando é identificada a necessidade de intervenção sistêmica e o tratamento será dado através da liberação de uma nova versão ou release.

e) Aguardando retorno do **CLIENTE**: Este status trava o cronômetro do **SLA**, pois significa que o Analista de Suporte da **BYSOFT** está aguardando uma informação do **CLIENTE** para continuar a análise e/ou resolução do problema.

f) Após dois dias de monitoramento sem identificação da ocorrência do problema, o chamado será fechado. Se o problema voltar a ocorrer, o chamado deverá ser aberto como novo chamado. Neste caso, o help desk do **CLIENTE** deverá contatar o Gerente de Atendimento da **BYSOFT**, solicitando um acompanhamento diferenciado para o chamado em questão.

III. (ii)- NÍVEL DE SERVIÇO – (Service Level Agreement – "SLA"):

Severidade Vs. Tempo de Resposta: O contrato padrão **BYSOFT** possui o seguinte **SLA**:

ATTACHMENT I

FOLLOW-UP OF CALLS

III. (i) The Statuses of Calls opened via the website are classified as follows:

a) Open: the call is created in the databank and after validation by the **BYSOFT** helpdesk, this status is altered to "In progress".

b) In Progress: A technical support analyst from **BYSOFT** starts to handle the request.

c) Being Analyzed: When the technical support analyst is not able to settle the issue himself and transfers it to Level II. The "Being analyzed" status should be understood as being a problem being handled by the **BYSOFT** team.

d) In Development: When the need for systemic intervention is identified and the issue will be handled through issue of a new version or release.

e) Waiting for a return from the **CLIENT**: This status locks the **SLA** chronometer, for it means that the **BYSOFT** Support Analyst is waiting for information from the **CLIENT** to continue the problem analysis and/or resolution.

f) Two days following monitoring without identification of the problem occurrence, the call shall be closed. If the problem occurs again, a new call should be opened. In this case, the **CLIENT** helpdesk should contact **BYSOFT** Service Manager to request for a differentiated follow-up for the call concerned.

III. (ii)- SERVICE LEVEL – (Service Level Agreement – "SLA"):

Severity Vs. Response Time: The standard **BYSOFT** agreement has the following **SLA**:



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



SEVERIDADE	TEMPO DE RESPOSTA AO PRIMEIRO CHAMADO REGISTRADO VIA SITE
Prioridade Nível Baixo	Em até 24 horas, a partir do horário de abertura

SEVERITY	RESPONSE TIME TO THE FIRST CALL REGISTERED VIA SITE
Low Level Priority	Within up to 24 hours, as of the opening time

cm



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

**ANEXO II****ATTACHMENT II****DAS DESPESAS / DESLOCAMENTO****EXPENSES/TRAVEL**

1. Na eventualidade de qualquer atendimento presencial, o **CLIENTE** está ciente das seguintes cobranças abaixo, além das horas/profissionais necessárias:

1. In the event of any on-site service, the **CLIENT** is aware of the following charges, in addition to the required hours/professionals:

1.1. Despesas de deslocamento: Esta despesa se refere ao deslocamento do profissional das bases da **BYSOFT**, até a sede mencionada pelo **CLIENTE**, onde ocorrerá a implantação do(s) SISTEMA(S). O retorno entende-se obrigatório. O custo KM cobrado é de R\$ 1,30/km, bem como estacionamento, quando necessário. Localidades acima de 180 quilômetros da base da **BYSOFT – SP**, serão realizadas através de modo aéreo. Nas localidades onde não for possível a utilização de meio de transporte público e o analista não dispor de automóvel, será utilizado táxi de cooperativa cadastrada.

1.1. Travel expenses: This expense relates to travel of the professional from **BYSOFT** bases up to the headquarters mentioned by the **CLIENT**, where the SYSTEM(s) shall be implemented. The return travel is mandatory. The cost per KM charged is R\$ 1.30/km, as well as parking, when necessary. For locations over 180 kilometers far from **BYSOFT – SP** base, the travel shall be by air. In locations where the use of public transportation is not possible and the analyst has no car, a taxi shall be used, from a registered cooperative.

1.2. Despesas de hospedagem: Esta despesa refere-se à acomodação do profissional da **BYSOFT** em um hotel “padrão de negócios – 3 estrelas”, em acomodações SGL.

1.2. Hosting expenses: This expense concerns the **BYSOFT** professional lodging in a “business standard – 3-star” hotel, in SGL accommodations.

1.3. Despesas de Refeições: Esta despesa refere-se a todas as refeições do profissional da **BYSOFT** durante o projeto, estando este nas dependências do **CLIENTE**. No almoço: Complemento de R\$30,00 / dia. No Jantar: Os profissionais que estiverem fora da base de São Paulo poderão gastar até no máximo R\$ 50,00, devendo apresentar a respectiva nota fiscal, no acerto das despesas, as quais serão repassadas ao **CLIENTE**.

1.3. Expense with Meals: This expense concerns all means of **BYSOFT** professional during the Project, this being at the **CLIENT** premises. At lunch: a complement of R\$30.00/day. At Dinner: The professionals who are outside the São Paulo base may spend up to R\$ 50.00 maximum and should present the respective invoice by the time of settlement of accounts, which shall be passed on to the **CLIENT**.

Os valores descritos nesse Anexo, por serem variáveis e dependerem da prática de mercado, poderão sofrer alterações e, oportunamente, quando da eventual necessidade, serão comunicados ao **CLIENTE**.

The values described in this Attachment, for being variable and depending on the market practice, may undergo alterations and, in due course, when and if required, shall be informed to the **CLIENT**.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

**ANEXO III**

O **CLIENTE** está ciente que, constam abaixo as condições aplicáveis ao sistema iCCT, de titularidade da **BYSOFT**, somente e quando houver a contratação do referido sistema, declarando que, os itens que não demonstrarem contradições e/ou divergências, terão as Condições aplicadas nas cláusulas contratuais elencadas no Contrato e/ou em Proposta Comercial.

- DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS:

1. A tarifação por transação de Controle de Carga e Trânsito Aéreo – CCT, realizado pelo **CLIENTE** no sistema **iCCT**, de titularidade da **BYSOFT**, compreendendo 01 (um) CCT por cada transação de Manifesto de voo (XFFM); Manifesto de Master (XFWB); Manifesto de House (XFZB); Vinculação Master e House (XFHL) e; Consolidação de Carga, enviados e recebidos com sucesso ao Órgão Competente, conforme condições descritas nesse instrumento e Proposta Comercial, que integrará, para todos os fins, este Contrato.

2. A **BYSOFT** tarificará pela quantidade fixa de usuários que utilizarão o sistema iCCT, conforme as condições estabelecidas neste instrumento e na Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins. O **CLIENTE** está ciente que, no decorrer dos serviços, poderá sofrer alterações na quantidade fixa de usuários máximos contratados, quando será objeto de Aditivo, contemplando os novos valores e condições do acréscimo.

3. A prestação de serviços de suporte técnico do(s) **SISTEMA(S)**, quando utilizadas pelo **CLIENTE**, serão prestadas pela **BYSOFT** mediante cobrança por hora/atendimento de chamado, nas condições descritas nesse instrumento e em Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins.

3.1. A tarifação ocorrerá quando o chamado aberto pelo **CLIENTE** ensejar em dúvidas no geral, dúvidas de usuários quanto a utilização ou configuração do sistema disponibilizado.

3.2. As **PARTES** estão acordadas que, na eventualidade do chamado ser aberto em virtude de erros na aplicação, exclusivamente,

ATTACHMENT III

The **CLIENT** is aware that below described are conditions applicable to the iCCT system, owned by **BYSOFT**, only and when such system is contracted, stating that in the case of those items which do not show contradictions and/or divergences shall have the Conditions applied in the contractual articles detailed in the Agreement and/or in the Commercial Proposal.

- COMMERCIAL CONDITIONS:

1. The billing per transaction of Load and Air Traffic Control – CCT, performed by the **CLIENT** in the **iCCT** system owned by **BYSOFT**, comprising one (1) CCT by each flight Manifest transaction (XFFM); Master Manifest (XFWB); House Manifest (XFZB); Master and House Linking (XFHL) and Load Consolidation, successfully sent to and received by the Proper Body, according to conditions described in this instrument and in Commercial Proposal, which shall integrate this Agreement for all purposes and intents.

2. **BYSOFT** shall perform billing by the fixed number of users to use the iCCT system, pursuant to conditions set forth herein and in the Commercial Proposal, which integrates this agreement for all intents and purposes. The **CLIENT** is aware that, during the services, alterations may occur in the fixed number of maximum users contracted and in this case an Amendment shall be executed contemplating the new values and conditions of the increase.

3. The provision of technical support services of the **SYSTEM(S)**, when used by the **CLIENT**, shall be provided by **BYSOFT** upon a charge per hour/call service, in the conditions described herein and in Commercial Proposal, which integrates this agreement for all purposes and intents.

3.1. The billing shall take place when the call opened by the **CLIENT** generates doubts in general, doubts from users regarding the utilization or configuration of the system provided.

3.2. The **PARTIES** hereto hereby agree that, should the call be opened by virtue of errors in

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



não haverá incidência de cobrança por hora/atendimento de chamado.

the application, exclusively, there shall be no billing per hour/call service.

4. Os valores devidos a título de quantidade de usuários, bem como, por transação realizada, serão tarifados separadamente, conforme a escala de valores contempladas na Proposta Comercial.

4. The values owed by number of users as well as by transaction carried out shall be billed separately, according to the scale of values contained in the Commercial Proposal.

5. A cada arquivo de integração encaminhado e recebido com sucesso, independentemente do tipo de arquivo, será considerado como 01 (uma) transação e, portanto, tarifado individualmente, conforme a escala de valores contempladas na Proposta Comercial, sendo devido pagamento mensal.

5. Each integration file successfully sent and received, irrespectively of the type of file, shall be considered as one (1) transaction and therefore shall be billed individually, pursuant to the scale of values contained in the Commercial Proposal, and a monthly payment shall be due.

a. As atualizações ou updates de manifestos previamente realizados, serão tarifados como uma nova transação.

a. Updates of manifests previously performed shall be billed as a new transaction.

b. A mera consulta ao sistema **ICCT**, de titularidade de **BYSOFT**, quando enquadradas como parte do manifesto, não serão tarifadas pela transação.

b. The simple query to the **icct** system owned by **BYSOFT**, when fitting the manifest as a part thereof, shall not be billed by transaction.

c. As soluções de exportação e/ou consultas de dados em lote não estão contempladas no escopo da Proposta e/ou na prestação de serviços ora contratado.

c. The solutions of export and/or query of batch data are not contemplated in the scope of the Proposal and/or in the provisioning of services hereunder.

6. A **BYSOFT** fornecerá relatório mensal contemplando a quantidade de transações realizadas, conforme condição supracitada, estando o **CLIENTE** ciente que, a cobrança será realizada de maneira pós paga, conforme utilização.

6. **BYSOFT** shall supply a monthly report contemplating the number of transactions performed, according to condition above mentioned, the **CLIENT** being aware that the charging shall be performed in the post-paid fashion, according to utilization.

7. O **CLIENTE** está ciente que a prestação de serviços de suporte técnico, ensejará na cobrança por hora/atendimento do chamado, nos moldes acordados em Proposta Comercial.

7. The **CLIENT** is aware that the provisioning of technical support services shall be billed per hour/call service, according to the terms set forth in the Commercial Proposal.

7.1. O **CLIENTE** declara ciência que, a cada atendimento de chamado e para cada sistema, será cobrado o valor de hora/profissional descrito acima, com exceção da condição descrita no item 3.2 deste Anexo.

7.1. The **CLIENT** hereby states that it is aware that at every call service and for each system the value of hour/professional described above shall be charged, exception made to the condition detailed in item 3.2 of his Attachment.

8. O **CLIENTE** está ciente que, caso haja a prestação de serviço de suporte técnico (via sistema de atendimento Web, telefone (hot-line) e/ou

8. The **CLIENT** is aware that, if technical support service is provided via Web service system, telephone (hotline) and/or remotely (via Terminal Service), it

Matriz

Rua do Rocio, 220-2ª andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



remotamente (via Terminal Service), haverá a cobrança de hora/profissional na importância determinada em Proposta Comercial, sendo que, o valor hora/atendimento será automaticamente faturado pela **BYSOFT**, independentemente do motivo de abertura do chamado, salvo a exceção descrita no item 3.2 deste Anexo.

8.1. Na prestação de serviços de suporte técnico, a cobrança na primeira hora de atendimento se dará pela hora inteira, não havendo cobranças fracionadas. Na eventualidade de excedente, no mesmo atendimento, haverá a cobrança fracionada a cada 10 (dez) minutos.

- DO PAGAMENTO E FATURAMENTO

9. Os pagamentos pelas transações realizadas e pela quantidade de usuários serão cobrados no dia 15 (quinze) do mês subsequente à sua utilização, via boleto bancário a ser encaminhado por meio eletrônico oportunamente informado.

10. As transações por registro e usuários serão faturadas conforme escala contida em Proposta Comercial. A **BYSOFT** disponibilizará relatório mensal contemplando a quantidade de transações por registro, bem como, o seu enquadramento na tabela de preço, em até 05 (cinco) dias após o fechamento do mês.

10.1. O pagamento pela quantidade de usuários definida pelo **CLIENTE**, seguirá o valor fixo definido em Proposta Comercial. Caso seja necessário acréscimo, deverá ser formalizado, pelas **PARTES**, um Termo Aditivo.

11. O pagamento pela eventual prestação de serviços de suporte técnico será cobrado no dia 15 (quinze) do mês subsequente à sua efetiva utilização, via boleto bancário a ser encaminhado por meio eletrônico oportunamente informado.

12. As horas utilizadas através do contato via chamado técnico, telefônico ou outro meio de comunicação para a prestação de suporte técnico, serão cobradas automaticamente.

shall be billed by hour/professional in the amount set up in Commercial Proposal and the hour/service value shall be automatically invoiced by **BYSOFT**, irrespectively of the reason for opening the call, except for the situation described in item 3.2 of this Attachment.

8.1. In the provisioning of technical support services, the billing of the first hour of service shall be done by the full hour, with no fractions of hour being charged. In the event of surplus in the same service, fractioned charge will be made at each ten (10) minutes.

- PAYMENT AND INVOICING

9. The payments for the transactions performed and for the number of users shall be due on the fifteenth day (15th) of the month following their utilization, via bank slip to be sent by electronic means, informed in due course.

10. Transactions by registration and users shall be billed according to scale contained in the Commercial Proposal. **BYSOFT** shall provide a monthly report presenting the number of transactions by registration as well as their fitting into the price list form, within up to five (5) days following the month closing.

10.1. Payment by number of users defined by the **CLIENT** shall follow the fixed value defined in the Commercial Proposal. If there is need for increase, an Amendment should be formalized by the **PARTIES**.

11. Payment for provisioning of technical support services, if any, shall be due on the fifteenth day (15th) of the month following their actual utilization, via bank slip to be sent by the electronic means to be informed in due course.

12. The hours used through contact via technical call, telephone or other means of communication for provisioning of technical support shall be charged automatically.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



13. As horas de suporte técnico serão contabilizadas até o final do mês, quando então, será emitido relatório, em até 05 (cinco) dias após o fechamento do mês, contemplando o dia, horário da abertura, motivo e a quantidade de horas utilizadas para execução do(s) serviço(s) solicitado pelo **CLIENTE**, bem como, boleto bancário, o qual o **CLIENTE** declara ser devido e correto, não havendo questionamentos sobre quaisquer valores a serem pagos, por quaisquer motivos pelo **CLIENTE**.

14. Quando o **CLIENTE** utilizar os serviços de suporte técnico, será automaticamente faturado, exceto pela condição descrita no item 3.2 deste Anexo. A partir do encerramento do chamado, qualquer outro que seja aberto, será faturado automaticamente, inclusive, caso seja aberto pelo mesmo motivo que o anterior, encerrado.

15. A cada 12 (doze) meses ou em menor periodicidade caso autorizada por lei, contados a partir do aceite/assinatura da Proposta Comercial, os valores descritos na Proposta Comercial, a título de tarifas por transação e/ou quantidade de usuários, serão reajustados, mediante aplicação da variação do índice IPC/FIPE ou, na sua falta, ou caso este seja negativo, pelo IGP-M (FGV). Caso o IGP-M (FGV) também seja negativo, o **CLIENTE** será comunicado e, será verificado, oportunamente, outro índice que reflita a inflação do período.

- DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

16. Sem prejuízo das demais obrigações elencadas ao longo do Contrato e seus Anexos, o **CLIENTE** deverá:

16.1. realizar o pagamento por transação de registro e pela quantidade de usuários, de acordo com o seu enquadramento estabelecido em Proposta Comercial, estando certo que, quanto mais utilizar, maior será a redução do preço por download efetuado;

16.2. realizar os pagamentos dos serviços contratados sob demanda, inerente a suporte técnico acionado nas hipóteses elencadas no item 3.1 deste Anexo.

13. The technical support hours shall be accounted for up to the end of the month when a report shall be issued within up to five (5) days following the month closing, contemplating the day, time of the opening, reason and the number of hours used to perform the service(s) requested by the **CLIENT**, as well as bank slip, which is recognized by the **CLIENT** as due and correct, with no questionings whatsoever about any values to be paid for any reason by the **CLIENT**.

14. When the **CLIENT** utilizes the technical support services, it shall be automatically billed, except for the condition described in item 3.2 of this Attachment. From the end of the call, any other call opened shall be billed automatically including if opened for the same reason as the previous one, which has already ended.

15. Every twelve (12) months or with a lower periodicity if authorized by law, counted from the acceptance/signing of the Commercial Proposal, the values described in the Commercial Proposal, as billings by transaction and/or number of users, shall be readjusted, by applying the variation of the IPC/FIPE index or, in its omission, or if this is negative, by applying the IGP-M (FGV) index. If the IGP-M (FGV) is also negative, the **CLIENT** shall be notified and another index able to reflect the inflation within the period shall be determined in due course.

- ADDITIONAL OBLIGATIONS

16. Without detriment to the other obligations provided along the Agreement and its Attachments, the **CLIENT** should:

16.1. perform the payment by transaction of registration and by the number of users, according to their fitting set forth in Commercial Proposal, it being sure that the more utilizations are made, the higher the reduction in price by download performed shall be;

16.2. perform the payments for the services contracted on-demand, inherent to technical support requested in the events provided in item 3.1 of this Attachment.

Matriz

Rua do Rocio, 220-2ª andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



16.3. declarar ciência que a **BYSOFT** procederá com a extração de relatórios a fim de comprovar, com exatidão, a quantidade de transações por registro, diretamente no ambiente de serviço contratado, objetivando emitir o boleto bancário com o valor devido a ser pago pelo **CLIENTE**.

16.3. declare to be aware that **BYSOFT** shall proceed with the extraction of reports to verify, with accuracy, the number of transactions by registration, directly in the contracted service environment, aiming at issuing the bank slip with the value due to be paid by the **CLIENT**.

- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**- GENERAL PROVISIONS**

17. O **CLIENTE** está ciente que o serviço contratado é baseado em um ambiente "web", não havendo, portanto, contratação de *Virtual Machine* para hospedagem do sistema **iCCT**.

17. The **CLIENT** is aware that the service contracted is based on a "web" environment and, therefore, there shall be no contracting of Virtual Machine for hosting the **iCCT** system.

18. A alocação e instalação do sistema **iCCT**, bem como, sua manutenção, será de responsabilidade da **BYSOFT**, que poderá atuar, conjuntamente, com parceiros e/ou com sua estrutura interna. Nessa eventualidade, a escolha recairá exclusivamente à **BYSOFT**.

18. The allocation and installation of the **iCCT** system, as well as its maintenance, shall be the responsibility of **BYSOFT**, which may act jointly with partners and/or with its internal structure. In this case, the choice shall be entirely up to **BYSOFT**.

19. Na eventualidade do **CLIENTE** optar pelo cancelamento do sistema **iCCT**, poderá solicitar um backup das informações armazenadas em decorrência do serviço contratado, mediante contratação específica, cujos custos operacionais serão apurados oportunamente.

19. If the **CLIENT** should choose to cancel the **iCCT** system, it may request for a backup of the information stored as a result of the service contracted, upon a specific contracting, the operational costs of which shall be determined in due course.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

**ANEXO IV**

O **CLIENTE** está ciente que, constam abaixo as condições aplicáveis ao sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, de titularidade da **BYSOFT**, somente e quando houver a contratação do referido sistema, declarando que, os itens que não demonstrarem contradições e/ou divergências, terão as Condições aplicadas nas cláusulas contratuais elencadas no Contrato e/ou na Proposta Comercial.

- DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS

1. A contratação do sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, de titularidade da **BYSOFT**, ensejará na tarifação por download realizado pelo **CLIENTE**, de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, para montagem da DU-E, compreendendo 01 (um) download por chave diferente, conforme condições descritas nesse Anexo e Proposta Comercial.

1.1. Os valores devidos a título de download da Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, para montagem da DU-E, será tarifado individualmente, conforme a escala de valores contempladas na Proposta Comercial.

2. O sistema de Nota Fiscal de Exportação recuperada está totalmente vinculado ao sistema iBroker Export, contratado em apartado pelo **CLIENTE**. Assim, a habilitação deste módulo ocorrerá no mesmo ambiente de servidor, cujo iBroker Export está instalado.

3. A prestação de serviços de suporte técnico **SISTEMA(S)**, quando utilizadas pelo **CLIENTE**, serão prestadas pela **BYSOFT** mediante cobrança por hora/atendimento do chamado, nas condições descritas nesse instrumento e em Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins.

3.1. A tarifação ocorrerá quando o chamado aberto pelo **CLIENTE** ensejar em dúvidas no geral, dúvidas de usuários quanto a utilização ou configuração do sistema disponibilizado.

ATTACHMENT IV

The **CLIENT** is aware that below described are the conditions applicable to the system of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, owned by **BYSOFT**, if and when such system is contracted, declaring that items not containing contradictions and/or divergences shall have the Conditions applied in the contractual articles contained in the Agreement and/or in the Commercial Proposal.

- COMMERCIAL CONDITIONS

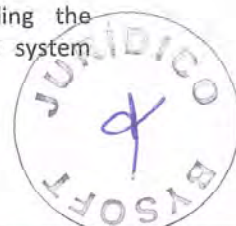
1. Contracting of the system of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, owned by **BYSOFT**, shall result in billing by download performed by the **CLIENT**, of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, for assembly of DU-E (single export declaration), comprising one (1) download by different key, pursuant to conditions described in this Attachment and in Commercial Proposal.

1.1. The values due for download of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, for assembly of the DU-E, shall be billed individually, pursuant to the scale of values contemplated in the Commercial Proposal.

2. The system of Export Invoice retrieved is fully linked to the iBroker Export system, contracted separately by the **CLIENT**. Thus, the enabling of this module shall occur in the same environment as the server, whose iBroker Export is installed.

3. The provisioning of technical support services of the **SYSTEM(S)**, when used by the **CLIENT**, shall be made by **BYSOFT** upon a charge per hour/call service, in the conditions described in this instrument and in the Commercial Proposal, which integrates this agreement for all intents and purposes.

3.1. The billing shall take place when the call opened by the **CLIENT** generates doubts in general, doubts of users regarding the utilization or configuration of the system provided.

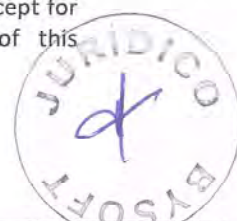


Matriz

Rua do Rocio, 220-2ª andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



- 3.2.** As **PARTES** estão acordadas que, na eventualidade do chamado ser aberto em virtude de erros na aplicação, exclusivamente, não haverá incidência de cobrança por hora/chamado.
- 3.2.** The **PARTIES** hereby agree that, should the call be opened by virtue of errors in the application, exclusively, there shall be no charge per hour/call.
- 4.** A tarifação por download realizado pelo **CLIENTE**, de Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, de titularidade da BYSOFT, para montagem da DU-E, compreendendo 01 (um) download por chave diferente, conforme condições descritas nesse instrumento e Proposta Comercial.
- 4.** The billing by download performed by the **CLIENT** of Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, owned by BYSOFT, for assembly of DU-E, comprising one (1) download by different key, shall be done according to conditions described in this instrument and in the Commercial Proposal.
- 5.** A **BYSOFT** fornecerá relatório mensal contemplando a quantidade de download da Nota Fiscal, conforme condição supracitada, estando o **CLIENTE** ciente que, a cobrança será realizada de maneira pós paga, conforme utilização.
- 5.** **BYSOFT** shall supply a monthly report presenting the number of downloads of the Invoice, pursuant to condition referred to above, the **CLIENT** being aware that the charge shall be made after usage, according to amount of usage.
- 6.** Os valores devidos a título de download da Nota Fiscal de Exportação recuperada pelo sistema iBroker Export, para montagem da DU-E, será tarifado individualmente, conforme a escala de valores contempladas na Proposta Comercial.
- 6.** The values due for download of the Export Invoice retrieved by the iBroker Export system, for assembly of DU-E, shall be billed individually, according to the scale of values contained in the Commercial Proposal.
- 7.** O **CLIENTE** está ciente que a prestação de serviços de suporte técnico, ensinará(ão) na cobrança por hora/atendimento de chamado, nos moldes acordados em Proposta Comercial.
- 7.** The **CLIENT** is aware that the providing of technical support services shall imply the charge per hour/call service, pursuant to the terms set forth in the Commercial Proposal.
- 7.1.** O **CLIENTE** declara ciência que, a cada atendimento de suporte técnico, e para cada sistema, será cobrado o valor de hora/profissional descrito acima, com exceção da condição descrita no item 3.2 deste anexo
- 7.1.** The **CLIENT** hereby states to be aware that for every technical support service and for each system a charge shall be applied for the value of hour/professional above mentioned, exception made to condition described in item 3.2 of this attachment.
- 7.2.** O **CLIENTE** está ciente que, caso haja a prestação de serviço de suporte técnico (via sistema de atendimento Web, telefone (hot-line) e/ou remotamente (via Terminal Service), haverá a cobrança de hora/profissional na importância determinada em Proposta Comercial, sendo que, o valor hora/atendimento de chamado será automaticamente faturado pela **BYSOFT**, independentemente do motivo de abertura do chamado, salvo a exceção descrita no item 3.2 deste anexo.
- 7.2.** The **CLIENT** is aware that, if technical support service is provided via Web service system, telephone (hotline) and/or remotely (via Terminal Service), a charge shall be applied of hour/professional for the amount determined in the Commercial Proposal, and the hour/call service value shall be automatically billed by **BYSOFT**, irrespectively of the reason for opening the call, except for the case described in item 3.2 of this attachment.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



7.3. Na prestação de serviços de suporte técnico, a cobrança na primeira hora de atendimento se dará pela hora inteira, não havendo cobranças fracionadas. Na eventualidade de excedente, no mesmo atendimento, haverá a cobrança fracionada a cada 10 (dez) minutos.

7.3. In the provisioning of technical support services, the charge in the first hour of service shall be set by full hour; no charges by fraction of hour shall be made. In the event of surplus hour in the same service, a fractioned charge shall occur at every ten (10) minutes.

- DO PAGAMENTO E FATURAMENTO**- PAYMENT AND INVOICING**

8. Os pagamentos pelas quantidades de download serão cobrados no dia 15 (quinze) do mês subsequente à sua utilização, via boleto bancário a ser encaminhado por meio eletrônico oportunamente informado.

8. Payments for the numbers of download shall be charged on the fifteenth day (15th) of the month following its utilization, via bank slip to be sent electronically through electronic means to be informed in due course.

9. Os downloads serão faturados conforme escala contida em Proposta Comercial. A **BYSOFT** poderá disponibilizar relatório mensal contemplando a quantidade de download, bem como, o seu enquadramento na tabela de preço, em até 05 (cinco) dias após o fechamento do mês.

9. The downloads shall be invoiced according to scale contained in the Commercial Proposal. **BYSOFT** may provide a monthly report contemplating the number of downloads, as well as their fitting into the price list form within up to five (5) days following the month closing.

10. A título de cobrança por download realizado, a mesma chave de Nota Fiscal não será tarifada repetidamente.

10. The same Invoice key shall not be repeatedly billed for collecting download performed.

11. O pagamento pela eventual prestação de serviços de suporte técnico do(s) **SISTEMA(S)** serão cobrados no dia 15 (quinze) do mês subsequente à sua efetiva utilização, via boleto bancário a ser encaminhado por meio eletrônico oportunamente informado.

11. The payment for any provisioning of technical support services of the **SYSTEM(S)** shall be due on the fifteenth day (15th) of the month following its actual utilization, via bank slip sent by electronic means to be informed in due course.

12. As horas utilizadas através do contato via chamado técnico, telefônico ou outro meio de comunicação para a prestação de suporte técnico e/ou atualização, serão cobradas automaticamente, com exceção da condição descrita no item 3.2 deste anexo.

12. The hours utilized through contact via technical calls, telephone calls or any other means of communication for the provisioning of technical support and/or update, shall be charged automatically, except for the condition described in item 3.2 of this attachment.

13. As horas de suporte técnico serão contabilizadas até o final do mês, quando então, será emitido relatório, em até 05 (cinco) dias após o fechamento do mês, contemplando o dia, horário da abertura, motivo e a quantidade de horas utilizadas para execução do(s) serviço(s) solicitado pelo **CLIENTE** bem como, boleto bancário, o qual o **CLIENTE** declara ser devido e correto, não havendo questionamentos

13. The technical support hours shall be accounted for up to the end of the month; then a report shall be issued within up to five (5) days following the end of the month, presenting the day, time of the opening, reason and number of hours taken for carrying out the service(s) requested by the **CLIENT** as well as bank slip, which the **CLIENT** recognizes to be due and correct, with no questionings

am

Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



sobre quaisquer valores a serem pagos, por quaisquer motivos pelo **CLIENTE**.

14. Quando o **CLIENTE** utilizar os serviços de suporte técnico, será automaticamente faturado, exceto pela condição descrita no item 3.2 deste Anexo. A partir do encerramento do chamado, qualquer outro que seja aberto, será faturado automaticamente, inclusive, caso seja aberto pelo mesmo motivo que o anterior, encerrado.

15. Quando o **CLIENTE** utilizar os serviços de suporte técnico, será automaticamente faturado, independentemente do motivo da abertura de chamado, exceto pela condição descrita no item 3.2 deste Anexo. A partir do encerramento do chamado, qualquer outro que seja aberto, será faturado automaticamente, inclusive, caso seja aberto pelo mesmo motivo que o anterior, encerrado.

16. A cada 12 (doze) meses ou em menor periodicidade caso autorizada por lei, contados a partir do aceite/assinatura da Proposta Comercial, os valores descritos na Proposta Comercial, a título de mensalidade e/ou download, serão reajustados, mediante aplicação da variação do índice IPC/FIPE ou, na sua falta, ou caso este seja negativo, pelo IGP-M (FGV). Caso o IGP-M (FGV) também seja negativo, será verificado, oportunamente, outro índice que reflita a inflação do período.

- DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

17. Sem prejuízo das demais obrigações elencadas ao longo do Contrato e seus Anexos, o **CLIENTE** deverá:

i) realizar o pagamento por download realizado da Nota Fiscal de Recuperação, de acordo com o seu enquadramento estabelecido em Proposta Comercial, estando certo que, quanto mais utilizar, maior será a redução do preço por download efetuado;

ii) realizar os pagamentos dos serviços contratados sob demanda, inerente a suporte técnico acionado nas hipóteses elencadas no item 3.1 deste Anexo.

whatsoever being due to be made by the **CLIENT** about any values to be paid, for whatever reasons.

14. When technical support services are used by the **CLIENT**, this shall be automatically billed, except for the condition described in item 3.2 hereof. As of the closing of the call, any other which comes to be opened shall be billed automatically, including when it is opened for the same reason as the previous one, which was closed.

15. When the **CLIENT** utilizes the technical support services, it shall be automatically billed, irrespectively of the reason for opening the call, except for the condition described in item 3.2 of this Attachment. As of the closing of the call, any other which comes to be opened, shall be billed automatically, including if it is opened for the same reason as the previous one, which was closed.

16. At every twelve (12) months or with the lowest periodicity authorized in law, counted from the acceptance/signing of the Commercial Proposal, the values described in the Commercial Proposal as monthly fee and/or download, shall be readjusted, by applying the variation of the IPC/FIPE index or, in its omission, or if this is negative, by applying IGP-M (FGV). If the IGP-M (FGV) index is also negative, another index able to reflect the inflation within the period shall be applied, timely.

- ADDITIONAL OBLIGATIONS

17. Without detriment to the other obligations mentioned along the Agreement and Attachments thereto, the **CLIENT** should:

i) make the payment, related to download performed, of the Retrieval Invoice, according to its set up in the Commercial Proposal, it being sure that, the more it is used the higher the price reduction by download performed shall be;

ii) make the payments for the services contracted on demand, inherent to technical support requested in the events indicated in item 3.1 of this Attachment.



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



iii) realizar, mensalmente, o pagamento da mensalidade do sistema iBroker Export, contratado em apartado, em virtude da vinculação da Nota Fiscal de Recuperação;

iv) declarar ciência que a **BYSOFT** poderá proceder com a extração de relatórios a fim de comprovar, com exatidão, a quantidade de transações por registro, diretamente no ambiente de serviço contratado, objetivando emitir o boleto bancário com o valor devido a ser pago pelo **CLIENTE**.

iii) make, monthly, the payment for the monthly fee of the iBroker Export system, contracted separately, by virtue of linking of the Retrieval Invoice;

iv) declare to be aware that **BYSOFT** may proceed with the extraction of reports to verify, with accuracy, the number of transactions by registration, directly in the contracted service environment, with the purpose of issuing the bank slip with the value due to be paid by the **CLIENT**.

- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18. O **CLIENTE** está ciente que, a Nota Fiscal de Exportação Recuperada está totalmente vinculada ao sistema iBroker Export, contratado pelo **CLIENTE** em apartado, estando certo que, no caso de cancelamento do iBroker Export, deixará de ter acesso ao sistema de Nota Fiscal de Exportação Recuperada.

19. A Nota Fiscal de Exportação Recuperada estará habilitada no iBroker Export, no ambiente em que o mesmo estiver instalado, assim, no caso de cancelamento, a **BYSOFT** procederá da seguinte maneira:

a) estando os sistemas alocados na *Virtual Machine* contratada, deixará de ter acesso ao **SISTEMA(S)**. A **BYSOFT** agirá da mesma maneira, no caso de inadimplência dos valores devidos pelo **CLIENTE**, por prazo superior à 30 (trinta) dias.

b) Se o **CLIENTE** adquiriu licença de uso do iBroker Export e da Nota Fiscal de Exportação Recuperada, permanecerá com a utilização do sistema, instalado em seu servidor interno, todavia, sem atualizações, suportes e/ou manutenções.

c) precisará desinstalar o(s) respectivo(s) módulo(s) instalados no servidor do **CLIENTE**, considerando que a contratação é em formato SaaS (Software as a Service), estando ciente que, que é o responsável exclusivo pelo seu banco de dados e backup do mesmo, considerando que, os sistemas estão instalados em seu servidor,

- GENERAL PROVISIONS

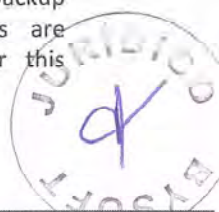
18. The **CLIENT** is aware that the Retrieved Export Invoice is entirely linked to the iBroker Export system, contracted by the **CLIENT** separately, it being sure that, in the event of cancellation of the iBroker Export, it shall no longer have access to the Retrieved Export Invoice system.

19. The Retrieved Export Invoice will be enabled in the iBroker Export, in the environment where it is installed; therefore, in the event of cancellation, **BYSOFT** shall proceed as follows:

a) the systems being allocated in the contracted Virtual Machine, it shall no longer have access to the **SYSTEM(S)**. **BYSOFT** shall act in the same way in the event of default of the values due by the **CLIENT**, for a term of over thirty (30) days.

b) If the **CLIENT** has acquired license of the iBroker Export and of the Retrieved Export Invoice, it shall continue to use the system installed in its internal server, yet with no updates, supports and/or maintenances.

c) it must de-install the respective module(s) installed in the **CLIENT** server, since the contracting is of the SaaS (Software as a Service) type format, being aware that it is entirely responsible for its databank and backup thereof, considering that the systems are installed in its server, authorizing for this



Matriz

Rua do Rocio, 220-2º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



autorizando, para tanto, acesso remoto para que a **BYSOFT** proceda com a desinstalação necessária.

purpose, remote access so that **BYSOFT** may proceed with the required de-installation.

