

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA
EM IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS E SUPORTE TÉCNICO**

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, 350, 12º andar, CEP 04552-000, bairro Vila Olímpia, São Paulo/SP, 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.

DEFINIÇÕES:

"ANÁLISE DE ADERÊNCIA": refere-se a análise das características específicas da forma de trabalho do CLIENTE, a fim de que a BYSOFT possa tomar as corretas providências relativas à instalação a ser realizada no CLIENTE pela BYSOFT ou seus parceiros.

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

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

"Go LIVE"- Acompanhamento de uso: é a entrada do(s) SISTEMA (S) em produção, sendo o acompanhamento de uso a confirmação de que o(S) SISTEMAS estão executando as operações de forma correta.

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

"REQUISITOS DA IMPLEMENTAÇÃO": Check-Lists, Evidências de Casos de Uso, Apresentação de Book de Relatórios, entre outros; previamente aderidas através das ferramentas de uso pela BYSOFT e CLIENTE.

SaaS: "software as a service" permite aos usuários se conectar via internet e utilizar o aplicativo disponibilizado em servidor externo.

"SETUP" – sistema operacional responsável por colocar o sistema BYSOFT em funcionamento, compatibilizando com aplicativos já instalados assim que acionado o computador.

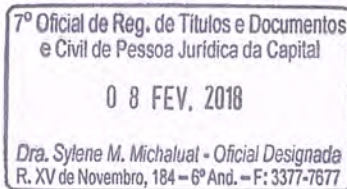
"SISTEMAS": são os softwares desenvolvidos pela BYSOFT que são disponibilizados em conjuntos ou isoladamente.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de assessoria e consultoria em implementação dos softwares de propriedade da BYSOFT para utilização como um serviço ("SaaS") (doravante designado "SISTEMAS"), realização de SETUP de instalação e configuração, cessão de uso

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



de software (quando houver), hosting (se contratado), suporte técnico e a disponibilização da devida atualização de SISTEMAS, de acordo com a Proposta Comercial, que integra o presente contrato para todos os fins.

1.2. Para a completa disponibilização dos SISTEMAS são necessárias a execução das seguintes etapas (doravante denominadas como "PROJETO"):

- a) 1 (uma) Instalação do(s) SISTEMA(S) no servidor indicados pelo CLIENTE ou no servidor indicado pela BYSOFT (isto é, com *hosting* contratado), efetuada de maneira remota, configurados de tal forma a atender aos REQUISITOS DA IMPLEMENTAÇÃO, previamente acordado entre as partes;
- b) Parametrização e configuração de acordo com a base de dados padrão BYSOFT;
- c) Treinamento e parametrização dos cadastros do(s) SISTEMA(S), de forma virtual;
- d) Treinamento aos recursos disponíveis no(s) SISTEMA(S), utilizando-se as duas modalidades, a virtual ou a presencial, quando contratada;
- e) Configuração de gerador de relatórios e documentos ("Jasper Report"), conforme modelos definidos na ANÁLISE DE ADERÊNCIA;
- f) Configurações de Notas Fiscais e integrações padrões existentes;
- g) Go-Live – Acompanhamento de Uso – a ser definido de acordo com a carga horária definida em comum acordo.

1.3 O cronograma para a entrega dos serviços de implantação e treinamento do PROJETO, bem como, o detalhamento das etapas respectivas, recursos necessários, organização e prazos para execução dos testes, encontram-se descritos no Anexo I, parte integrante do presente contrato.

1.4. 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 e Alimentação.

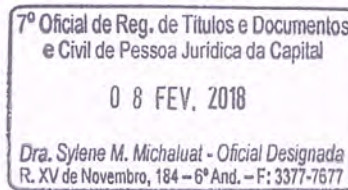
1.5. Na fase do Projeto, serão executados os serviços necessários para a implantação do(s) SISTEMA(S) adquiridos de acordo com a Proposta Comercial, que a ela se limitam, a qual integra o presente instrumento para todos os fins.

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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 3 de 26

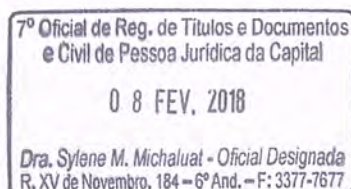
- 2.2. Caso haja interesse em rescindir o contrato durante ou após o decurso do PRAZO INICIAL, a parte interessada deverá comunicar por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.
- 2.3. Caso o CLIENTE, após o aceite/assinatura da Proposta Comercial, optar por cancelar os serviços contratados, antes 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.
- 2.4. Havendo desistência do contrato, após o início dos treinamentos, o CLIENTE concorda em pagar as horas de treinamento já executadas, pelo preço descrito na cláusula 4.8 (R\$180,00 hora profissional), além da multa contratual supracitada.
- 2.5. Em caso de inadimplemento, fica a BYSOFT autorizada a proceder de acordo com o descrito na cláusula 4.5.

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 CLIENTE está ciente que os serviços descritos de Assessoria e Consultoria em Sistemas, será faturado, diretamente, pela empresa do PARCEIRO CERTIFICADO BYSOFT, ou, quando o caso, pela BYSOFT, conforme proposta comercial.
- 3.1.2. Neste caso, a BYSOFT informará ao CLIENTE todos os dados da empresa que emitirá os boletos, bem como, prestará os serviços, pois serão encaminhadas Notas Fiscais de CNPJ's diferentes.
- 3.1.3. O valor devido pelo Setup - Instalação e Configuração de Programas de Computador, será faturado pela BYSOFT, conforme Proposta Comercial.
- 3.1.4. Os valores devidos pelo Hosting (quando houver) e pela Atualização de Sistema serão faturados pela BYSOFT, mensalmente., conforme Proposta Comercial.
- 3.2. 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 no item 3.1.5 e ou na Proposta Comercial, a título de mensalidade, 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.
- 3.3. 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. Caso haja alteração ou criação de novos tributos, tal hipótese implicará na revisão dos valores ainda não faturados.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 4 de 26

- 3.4. Para a cobrança das despesas de prestação de serviços, a BYSOFT emitirá nota de débito, anexando os comprovantes devidos.
- 3.5. 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, e, terão como data de vencimento, o acordado em Proposta Comercial.

4.2. 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.

4.2.1. Fica desde já esclarecido que o CLIENTE ao adquirir o (s) SISTEMA (s), adquire a franquia mensal da quantidade de horas descritas na Proposta Comercial, a título de suporte técnico e disponibilização de atualização para todos os SISTEMA(S). 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 7.3.3, devendo, no entanto, pagar pelas horas excedentes.

4.2.2. 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, hotelaria, alimentação, conforme prévio acordo do modo como ocorrerá e, independente do motivo do chamado.

4.3. 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), bem como, os treinamentos, objetos do presente instrumento e proposta, salvo se ocorrer culpa exclusiva da BYSOFT.

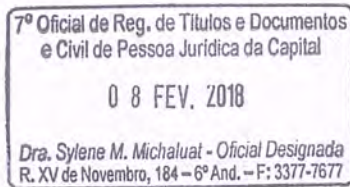
4.4. Pela disponibilização de suporte técnico e atualização dos SISTEMAS será devido um valor mensal que deverá ser pago pelo CLIENTE independentemente de sua efetiva utilização.

4.5. O atraso pelo CLIENTE do pagamento dos valores descritos no presente instrumento, por período superior a 5 (cinco) dias, autorizará a BYSOFT, independentemente de qualquer aviso ou notificação, a suspender automaticamente a disponibilização e ou execução dos serviços, até que ocorra o devido adimplemento da obrigação. Ocorrido o pagamento, a execução dos serviços presenciais será restabelecida em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do momento em que ocorrer a comprovação do pagamento dos valores em atraso, mediante agendamento disponível da BYSOFT. Os serviços não presenciais serão restabelecidos imediatamente após a constatação do pagamento.

✕

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



4.6. O atraso nos pagamentos dos valores devidos pelo CLIENTE, ensejará além da cobrança do valor devido, os juros de mora calculados a razão de 1% (um por cento) ao mês e de multa equivalente a 2% (dois por cento), calculados sobre o valor devido corrigido monetariamente, segundo os índices do IPC/FIP ou IGP/FGV, ou, no caso de extinção, de outro índice que assegure o fator de correção.

4.7. 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, bem como levar os valores inadimplidos a protesto nos órgãos competentes e apontamento em cadastros negativos de crédito.

4.8. 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\$180,00 (cento e oitenta reais) em horário comercial, bem como incorrerá o CLIENTE no pagamento das despesas de locomoção, hospedagem e estadia, caso seja necessário comparecer à suas dependências.

4.8.1. 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\$210,00 (duzentos e dez reais) a hora/profissional, além das despesas de locomoção, estadia e refeição, quando for necessário comparecer às dependências do CLIENTE. As despesas serão cobradas de acordo com o estipulado no Anexo IV.

4.8.2. 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, quando de eventual necessidade de utilização.

CLÁUSULA QUINTA - DA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

5.1. A implantação do(s) SISTEMA(S) é realizada conforme agenda a ser enviada pela BYSOFT ou por meio de um PARCEIRO CERTIFICADO BYSOFT, devidamente certificado e homologado.

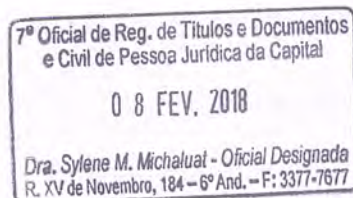
5.2. Caso a instalação do CLIENTE ocorra em servidor próprio e, no momento desta, for verificado que, embora informado que havia estrutura compatível pelo CLIENTE, mas não se mostrar apta ao funcionamento do(s) SISTEMA(S), haverá impacto no prazo de implantação do projeto, situação na qual a BYSOFT não poderá ser responsabilizada.

5.3. O CLIENTE está ciente que a BYSOFT aguardará a adequação da estrutura idealizada, porém, os pagamentos a título prestação de serviços de implementação não serão suspensos.

5.4. Caso o CLIENTE opte por efetuar, por sua conta, a instalação do(s) SISTEMA(S) objeto do presente contrato, a BYSOFT encaminhará o(s) manual(is) de instalação correspondente(s), ficando o

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 6 de 26

CLIENTE, desde então, ciente de sua integral e única responsabilidade pela correta preparação dos equipamentos.

5.5. A BYSOFT não concederá nenhum desconto ao CLIENTE, em relação aos valores discriminados no presente instrumento, caso o mesmo opte por efetuar a instalação do software, sem a intervenção da BYSOFT.

CLÁUSULA SEXTA – DO LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE

6.1. Para possibilitar a utilização do(s) SISTEMA(S) em caso de necessidade de instalação nos servidores do CLIENTE, a BYSOFT licenciará em caráter não exclusivo ao CLIENTE, sem valor comercial, a(s) respectiva(s) Licença(s) de Uso dos SISTEMA(s), a qual não poderá ser considerada pelo CLIENTE como cedida pela BYSOFT, nos termos e pelos prazos descrito(s) na Proposta Comercial. A(s) licença(s) de uso do(s) SISTEMA(S) objeto da Proposta Comercial e contrato, será (ão) disponibilizada(s) ao CLIENTE em versão padrão desenvolvida pela BYSOFT, ou seja, sem quaisquer customizações.

6.1.1. Nada no presente instrumento implica na obrigação de disponibilização de códigos fontes de programação ou cessão de direitos autorais, os quais permanecem de propriedade exclusiva da BYSOFT, assim como, todo(s) o(s) direito(s) relativo(s) ao(s) SISTEMA(S), desenvolvido(s) e elaborado(s) pela mesma, atualizações e derivações do(s) referido(s) SISTEMA(S), incluindo aqui, os direitos relativos às modificações tecnológicas e derivações do(s) referido(s) SISTEMA(S).

6.2. O CLIENTE declara que tem pleno conhecimento de todo o conteúdo programático do(s) SISTEMA(s), com ele concordando integralmente, bem como, de todos os seus recursos, ficando a BYSOFT, desde já, resguardada de quaisquer reclamações futuras a respeito de possível inadequação do(s) SISTEMA(S) em referência, estando o CLIENTE ciente que a BYSOFT não efetua devolução de valores.

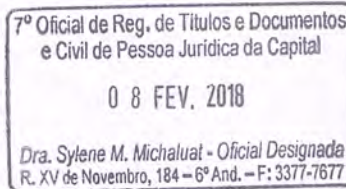
6.3. Fica autorizada apenas 01 (uma) instalação por servidor de dados do CLIENTE, de modo que, caso o mesmo queira instalar em diversos bancos de dados, deverá adquirir uma licença de uso do mesmo SISTEMA, com valor comercial, a ser apurada, oportunamente, para cada banco de dados, além de contratar serviços de suporte técnico e disponibilização de atualização de SISTEMA, para cada banco de dados utilizado.

6.3.1. O CLIENTE dispõe, em caso de perda, de login e senha para instalação ou reinstalação, desde que tal procedimento seja realizado no mesmo servidor, diretamente do site da BYSOFT.

6.3.2. Fica autorizada a utilização da(s) licença(s) de uso ora licenciada pelas filiais do CLIENTE ou por empresas que integrem o mesmo grupo econômico desde que o BANCO DE DADOS esteja armazenado em um único local, onde todas as filiais e empresas do grupo acessem as mesmas informações. Caso as filiais ou empresas tenham BANCOS DE DADOS independentes,

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



se faz necessário adquirir nova licença de uso, com valor comercial, a ser acordado, oportunamente, para cada filial ou empresa do grupo econômico.

6.4. A correta e perfeita manutenção das funcionalidades do(s) SISTEMA(S) objeto da(s) presente(s) licença(s) de uso, depende dos serviços necessários de suporte técnico e atualização, cujos critérios de prestação e remuneração, estão expressos na Proposta Comercial aceita e, no contrato de prestação de serviços.

6.5. Caso o CLIENTE tenha interesse em contratar uma customização para atendimento às necessidades específicas, deverá solicitar à BYSOFT uma análise de viabilidade e se for o caso apresentar uma nova Proposta Comercial para a sua realização, seguindo suas próprias técnicas de desenvolvimento de sistemas.

6.5.1 Quaisquer customizações que tenham sido contratadas segundo as orientações de um CLIENTE final da BYSOFT, poderão ser elaboradas ao CLIENTE contratante do presente instrumento, desde que destinada a utilização para o mesmo CLIENTE final e, mediante a contratação dessa customização por meio de nova Proposta Comercial específica.

6.5.2 No caso de eventuais customizações contratadas, seguindo as orientações ou know how de negócios de um CLIENTE BYSOFT, não poderão, nas hipóteses em que as mesmas tiverem sido desenvolvidas com exclusividade em determinada técnica, serem disponibilizadas a terceiros, ainda que solicitadas para utilização a um CLIENTE final comum.

6.6. Quando necessário, para a efetiva prestação dos serviços ora ajustados, o CLIENTE:

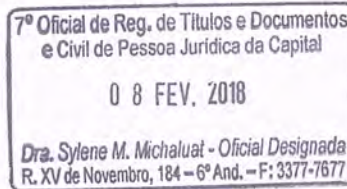
- a) Permitirá o acesso de pessoal e equipamentos da BYSOFT ao seu ambiente de processamento de dados, durante o horário comercial, disponibilizando, quando for o caso, a assessoria do administrador de sistemas;
- b) Fornecerá à BYSOFT informações técnicas específicas, identificando a natureza de eventuais falhas constatadas, bem como a descrição específica das condições em que ocorreram;
- c) Tomará todas as providências necessárias à implementação dos procedimentos recomendados pela BYSOFT para retificação de falhas ou do mau funcionamento do(s) SISTEMA (S).

6.7. Caso a BYSOFT deixe de atuar na área de informática, fica pactuado entre as partes que a BYSOFT deverá fornecer aos CLIENTES que tenham adquirido licenças de uso do(s) referido(s) SISTEMA(S), sem nenhum custo adicional, todos os dados e fontes de programas.

6.8. Quando de eventual rescisão contratual, o CLIENTE terá o(s) SISTEMA(S) desinstalados, não tendo mais acesso e, se, por qualquer motivo, não for possível a desinstalação da(s) licença(s) de uso objeto do presente contrato, via acesso remoto, incorrerá o CLIENTE no pagamento das despesas de locomoção, estadia, refeição, a serem apuradas, oportunamente, para que a BYSOFT efetue a(s) referida(s) desinstalação (ões).

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 8 de 26

6.9. Caso os SISTEMA(S), ora licenciado(s), seja(m) instalados no servidor indicado pelo CLIENTE, fica expressamente proibido o sublicenciamento, em qualquer forma ou a qualquer título, exceto se houver o prévio e expreso consentimento da BYSOFT.

6.9.1. O descumprimento da presente cláusula, implicará na cobrança de multa penal no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por SISTEMA comercializado, vendido e/ou doado, sem prejuízo das perdas e danos que forem apuradas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE SISTEMAS

Suporte Técnico

7.1. 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).

7.2. 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 compreendem a orientação geral, por telefone (hot-line) 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.

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

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

7.3.2. A carga horária mensal de suporte técnico contratada deverá ser utilizada pelo CLIENTE durante o período de 30 (trinta) dias, ou seja, em cada mês de vigência do presente contrato, de modo que, se não utilizadas total ou parcialmente durante o período retro mencionado, as referidas horas não utilizadas não se acumularão para o mês subsequente ao de vigência do presente contrato, bem como não será realizada a devolução de quaisquer valores.

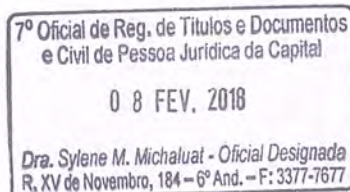
7.3.3. O CLIENTE que adquirir vários SISTEMAS, mesmo que por meio de contratos distintos, poderá consolidar as horas de suporte técnico e utilizar como melhor lhe prover.

7.3.4. Quando o CLIENTE contratar os serviços de suporte técnico e for constatado pela BYSOFT que o mesmo é decorrente de erro do(s) SISTEMA(S), as horas utilizadas não serão descontadas da carga horária contratada.

7.4. 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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 9 de 26

7.5. A visita presencial a ser realizada pela BYSOFT 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.

7.5.1. 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.

7.6. Caso haja solicitação do CLIENTE para execução de serviços de instalação do(s) SOFTWARE(S) em referência, para novas estações de trabalho, sua reinstalação em servidores, nova configuração e/ou ajustes não previstos, ou, ainda, caso haja necessidade de realização de horas adicionais de treinamento, tais atividades deverão ser remuneradas de acordo com o disposto na cláusula 4.8.

7.7. Os módulos adquiridos pelo CLIENTE e que por ventura, ainda não tenham sido implantados, ou ainda, os respectivos treinamentos não ministrados, estes NÃO terão direito ao atendimento de suporte.

Da atualização dos SISTEMAS:

7.8. 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.

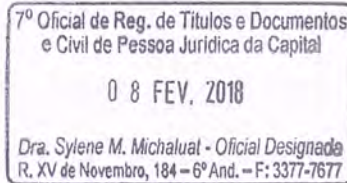
7.8.1. A existência de atualização de versão ("up-grade") ora contratada é uma possibilidade, ou seja, somente será disponibilizada aos CLIENTES, caso a BYSOFT entenda necessária e adequada para integrar a versão padrão do(s) SISTEMA(S), de modo que, caso não sejam disponibilizadas atualizações de versão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

7.8.2. 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 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.

7.9. 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).

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



7.10. Fica o CLIENTE ciente de que, pela natureza tecnológica da prestação dos serviços, poderá ocorrer a qualquer tempo a descontinuidade de SISTEMA(S) e conseqüentemente descontinuidade dos 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.

7.11. 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).

CLÁUSULA OITAVA - DO TREINAMENTO

8.1. O(s) treinamento(s) do(s) SISTEMA(S) acontecerá(ão) através do método virtual ou presencial, e poderá (ão) ser ministrados pela BYSOFT ou por um PARCEIRO CERTIFICADO BYSOFT devidamente certificado e homologado pela BYSOFT, onde, nessa situação, a instalação e treinamento, serão, obrigatoriamente, realizados pelo método virtual.

8.2. Todos os colaboradores do CLIENTE que sejam usuários multiplicadores do objeto do Projeto, serão treinados simultaneamente. O CLIENTE deverá disponibilizar, para a execução deste projeto, pessoas de sua equipe que conheçam profundamente os processos do negócio de comércio exterior, envolvidos na sua operação de negócios. Estas pessoas deverão dedicar o máximo do tempo previsto na grade de treinamentos, previamente acordado com as datas. Estes profissionais deverão ser capazes de validar as especificações, bem como, o projeto para entrada em produção.

8.3. Caso o CLIENTE tenha interesse em realizar os treinamentos 100% presencialmente, a BYSOFT deverá ser informada antes da assinatura da Proposta Comercial, para encaminhar os novos valores ao CLIENTE.

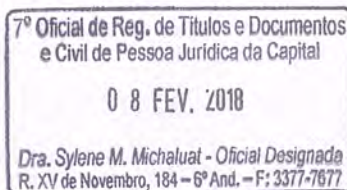
8.4. Os treinamentos não ocorrerão em dias sequenciais e serão alocados em períodos mínimos de 3 (três) horas. Caso o CLIENTE tenha preferência por treinamentos em dias sequenciais, o mesmo está ciente que ficará sujeito à disponibilidade de agenda, podendo ultrapassar o prazo da estimativa de implantação (90 dias por sistema), não incorrendo a BYSOFT, neste caso, em qualquer responsabilidade.

8.5. As horas previamente agendadas poderão ser canceladas mediante aviso prévio de 48 (quarenta e oito) horas úteis e, serão repostas somente no final da carga horária. Caso não ocorra o aviso dentro do prazo mencionado, as horas serão consideradas utilizadas.

8.6. Durante a realização dos treinamentos, poderá ocorrer a troca do profissional da BYSOFT dedicado ao PROJETO, não insurgindo em quaisquer prejuízos ao CLIENTE.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



8.7. Caso haja interesse no compartilhamento de despesas de locomoção, os treinamentos presenciais em cidades fora da Região Metropolitana de São Paulo, mas dentro do estado de São Paulo, serão agendados os treinamentos de preferência em dias que houver CLIENTE na mesma localidade.

8.8. Os CLIENTES localizados fora do Estado de São Paulo e que desejarem treinamento presencial, deverão observar o seguinte:

a) A BYSOFT deverá ser informada antes da assinatura da proposta comercial, sobre o interesse na viagem para realização do treinamento em dias sequenciais.

b) Caso o CLIENTE tenha optado inicialmente pelo treinamento remoto e mudar sua escolha durante o andamento dos treinamentos, a BYSOFT terá até 02 (dois) meses para realizar a viagem.

c) O agendamento da viagem está sujeito à disponibilidade de agenda e, poderá ultrapassar o prazo estimado para implantação.

8.9 Em sendo o método de treinamento virtual, este será realizado através do aplicativo “*Team Viewer*”, onde:

a) No treinamento de cadastro, o CLIENTE poderá inscrever até 04 (quatro) participantes na sala de aula para cumprir com as etapas previstas. A sala virtual será composta de até 25 (vinte e cinco) pessoas de diferentes empresas;

b) Nos demais treinamentos em que o CLIENTE optar pelo método remoto, o mesmo poderá inscrever até 25 (vinte e cinco) pessoas de sua empresa e, neste caso, será um treinamento exclusivo.

8.10 Em sendo o método de treinamento presencial, este acontecerá na sede do CLIENTE, observando o disposto nesta cláusula.

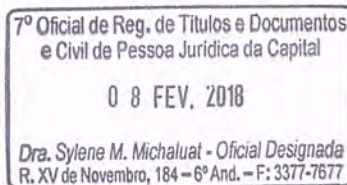
8.11 A carga horária prevista e adquirida para a implantação do(s) SISTEMA(S) será distribuída nos termos acordados entre CLIENTE e BYSOFT, envolvendo: a instalação, a prestação das horas de ANÁLISE DE ADERÊNCIA e treinamentos ministrados por um técnico da BYSOFT ou por um PARCEIRO CERTIFICADO BYSOFT, os quais deverão ser agendados em horários alternados, previamente pactuados, de acordo com a proposta do departamento de implementação da BYSOFT.

8.12 Sempre haverá a prévia validação da distribuição da carga horária de implantação do(s) SISTEMA(S), por parte do CLIENTE.

8.13 O CLIENTE receberá um alerta eletrônico sobre a data de sua próxima visita/ação/ etapa da implantação e deverá confirmá-la ou cancelá-la. Havendo a necessidade de cancelamento da data e/ou dos horários agendados, deverá o CLIENTE fazê-lo com antecedência mínima de 48 horas, e caso não respeitada a antecedência, serão consideradas como prestados e, serão abatidos do montante de horas contratadas.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



8.14 A definição da carga horária da atividade da prestação de serviços será acordada pelas partes no momento do agendamento, de acordo com o tipo de atividade a ser prestada. A BYSOFT dispõe de relatórios de controle de horas e saldo a utilizar que poderão ser apresentados ao CLIENTE sempre que este desejar. As horas não utilizadas em até 12 (doze) meses, serão automaticamente canceladas e não poderão ser recuperadas.

8.15 Caso os serviços aprovados por meio de agenda de treinamento sejam prestados fora do município de São Paulo, a carga de treinamento diária será de no máximo 7 (sete) horas, em horário comercial, à exceção do último dia, conforme saldo restante de horas contratadas, salvo ocorrência de caso fortuito ou força maior. Caso ocorra qualquer eventualidade que impeça a BYSOFT de prestar total ou parcialmente a carga avençada no determinado dia, deverá a mesma notificar o CLIENTE de imediato, pela via telefônica ou escrita.

8.16 O CLIENTE está ciente que o treinamento se dará dentro das horas contratadas. Havendo a execução das atividades previstas dentro da carga horária comercializada, não haverá a cobrança de horas adicionais. Não sendo as horas contratadas suficientes, seja por motivo de novo treinamento de equipe ou programação de atividades extras solicitadas pelo CLIENTE, uma nova proposta de horas será encaminhada pelo departamento comercial da BYSOFT. Não sendo as horas contratadas utilizadas em sua totalidade, estas permanecerão disponíveis para utilização pelo período de 01 (um) ano.

8.17 Durante o período de treinamento, o CLIENTE, preferencialmente, deverá proceder com a abertura de chamados diretamente com o PARCEIRO CERTIFICADO BYSOFT, quando de treinamentos ministrados por eles. Excepcionalmente, poderá entrar em contato com o departamento de atendimento da BYSOFT através do sistema de abertura de chamados web, diretamente pelo site www.bysoft.com.br ou através de solicitação de abertura do chamado à recepcionista da BYSOFT, para o esclarecimento de dúvidas inerentes aos módulos já capacitados. Independentemente da forma de abertura do chamado, todos os contatos serão registrados e seu acompanhamento se dará por meio do sistema de abertura de chamados web. Ao término da capacitação, o CLIENTE deve passar a efetuar a sua abertura de chamados somente através do site.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA BYSOFT

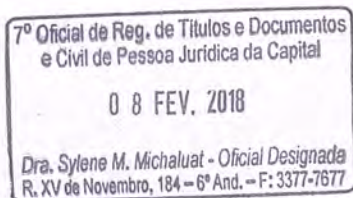
9.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente instrumento a BYSOFT se obriga a:

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.

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

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



decorrência de recolhimentos de tributos e/ou encargos efetuados erroneamente por esta ou por outra pessoa, física ou jurídica, indicada pelo CLIENTE.

c) comunicar eventuais paralizações 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.

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.

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.

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

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

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), sempre que for requisitada pelo CLIENTE qualquer intervenção da BYSOFT para a prestação de serviço de que trata este instrumento jurídico.

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.

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).

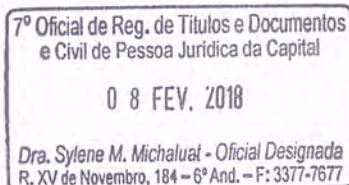
d) responsabilizar-se pela instalação, atualização, configuração e funcionamento do BANCO DE DADOS a ser utilizado em conjunto com o(s) SISTEMA(S) referido(s) neste contrato.

e) permitir 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.

f) fornecer à BYSOFT informações técnicas específicas, identificando a natureza do(s) erro(s) eventualmente constatado(s), bem como a descrição específica das condições em que este(s) ocorreu (eram).

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 14 de 26

- g) tomar todas as providências necessárias à implementação dos procedimentos recomendados pela BYSOFT para retificação dos erros ou do mau funcionamento do(s) SOFTWARE (S).
- h) disponibilizar espaço adequado para a realização dos serviços necessários aos técnicos da BYSOFT.
- i) disponibilizar 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.

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

11.1. 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.

11.2. 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 agente ou funcionário da administração pública estrangeira.

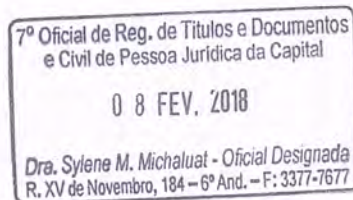
11.3. Fica estabelecido desde já que, tanto CLIENTE, quanto BYSOFT, não poderão contratar empregados ou colaboradores uma da outra, que estejam disponíveis ao mercado ou não, durante e após 12 (doze) meses do término da vigência contratual, sob pena de indenização em valor equivalente a 12 vezes a remuneração do empregado ou colaborador, exceto se autorizado pela parte contrária.

11.4. Fica estabelecido desde já não existir, por força deste Contrato, qualquer relação de emprego entre as PARTES e qualquer empregado, preposto ou terceiro contratado da parte contrária, cabendo exclusivamente a parte respectiva, a responsabilidade pelo pagamento de quaisquer despesas, ônus e/ou encargos de natureza trabalhista, securitária e previdenciária, bem como por quaisquer acidentes de trabalho, devendo fornecer todos os equipamentos necessários à preservação da integridade de seus empregados, CLIENTES e terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS EXCLUSÕES

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



12.1. Não estão incluídos no objeto do presente contrato, eventuais serviços solicitados pelo CLIENTE à BYSOFT não especificados neste contrato, ficando acordado que se e quando solicitados, serão cobrados à parte do CLIENTE, de acordo com os preços praticados pela BYSOFT, vigentes à época da solicitação.

12.2. 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 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, uma Proposta Comercial de customização, para sua avaliação.

12.3. 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.

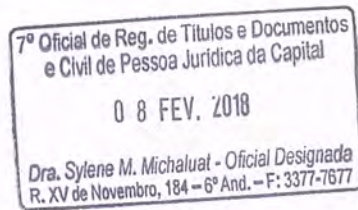
12.4. A BYSOFT não será, em hipótese alguma, responsabilizada por eventuais imperfeições no funcionamento do(s) SISTEMA(S) ocasionadas por atos de terceiros, tais como defeitos de hardware, vírus de computador, problemas com outros programas, anomalias na distribuição de energia, entre outras causas, 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.

12.5. 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 4.8.

12.6. 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 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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

13.1. Caso qualquer das partes, por força do presente contrato, se torne responsável por qualquer dano e/ou prejuízo causado à outra, fica estabelecido, desde já, que o valor dos danos cobráveis de uma parte à outra, por todos os eventos, jamais poderá exceder o valor de 3 (três) mensalidades, já incluídos nessa limitação, se cabíveis, os valores eventualmente pleiteados por qualquer das partes, referente a lucros cessantes e/ou danos emergentes, seja a que título for.

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

13.3. 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.

13.4. O CLIENTE exige 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 QUARTA – DO DATACENTER

14.1. 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 dos dados e informações, em 99% (noventa e nove por cento), obedecendo o horário comercial das 9:00 às 18:00 horas, de segunda à sexta-feira.

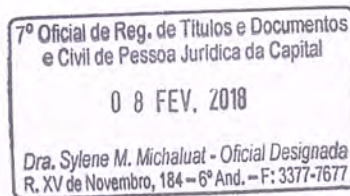
14.2. A BYSOFT possui os seguintes equipamentos alocados: 01 VM (*virtual machine*) disponibilizada: 2vCPU; 4GB de memória; 30GB de espaço livre para uso; Sistema operacional Linux;

14.3. A BYSOFT disponibiliza e garante:

14.3.1) 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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



14.3.2) Monitoramento proativo 24x7, realizado de forma 100% eletrônica, onde a equipe de suporte da BYSOFT é informada sobre qualquer incidente, para pronto reestabelecimento do acesso ao sistema, obedecendo as regras de SLA contratadas.

- (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 III)
- (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.

14.4. 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 mediante Proposta Comercial em apartado.

14.5. Está contemplada na gestão da VM: (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.

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

14.7. Link de Comunicação:

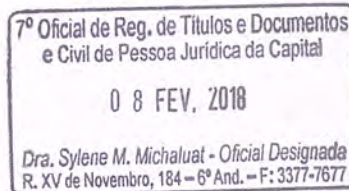
- 14.7.1. Independente do modelo de contratação escolhido (servidor próprio ou servidor em Datacenter à escolha da BYSOFT), para que o acesso ao Sistema possa ser efetuado por WEB de qualquer ponto de internet, há a necessidade de um link *dedicado ao acesso e uso do Sistema*, a fim de tornar mais rápida a consulta e movimentação de dados. Recomenda-se link mínimo de 2MB dedicado ou 4MB ADSL.
- 14.7.2. Sugere-se apenas as configurações mínimas, já que as configurações ideais dependem do número de transações efetuadas. Assim, em fase de análise serão informadas as configurações ideais.

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

14.9. O CLIENTE está ciente que, no caso de cancelamento de quaisquer dos serviços descritos no item 3.1.5 deste instrumento, deixará de ter acesso ao SISTEMA(S), sendo que, a BYSOFT disponibilizará no prazo de até 05 (cinco) dias, cópia de seu banco de dados, não havendo, após essa data, qualquer responsabilidade da BYSOFT para com o CLIENTE, estando aquela isenta, desde já, por eventuais prejuízos causados ao CLIENTE, em decorrência do banco de dados e/ou suas operações A

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 18 de 26

BYSOFT agirá da mesma maneira, no caso de inadimplência dos valores devidos pelo CLIENTE , por prazo superior à 30 (trinta) dias.

14.10. O CLIENTE está ciente que, quando contratado o hosting e, no caso de cancelamento deste serviço, deverá arcar com o pagamento de uma taxa, apurada oportunamente, para instalação do(s) SISTEMA(S) em um servidor indicado por ele.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA CONFIDENCIALIDADE

15.1. 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.

15.2. 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, podendo ser obtidas por escrito, via arquivo eletrônico ou oralmente.

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

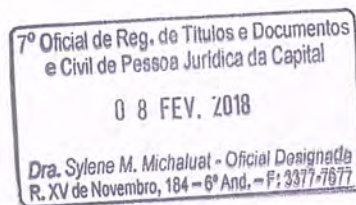
15.2.2. As Partes se comprometem a não usar as Informações Confidenciais para qualquer outra finalidade que não seja a disposta nesse Contrato.

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

15.4. 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, 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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 19 de 26

15.5. 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.

15.6. 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.

CLÁUSULAS DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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 da espécie.

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 CLIENTE, bem como a utilizar sua marca (logotipo) em qualquer matéria de propaganda para divulgação de seus serviços, como estratégia de marketing, seja na web, folders, revistas, jornais, e-mails, palestras, prospectos, eventos ou em outros meios de publicidade que vier a utilizar.

16.4. Esse contrato está totalmente vinculado a proposta aceita e assinada pelo CLIENTE.

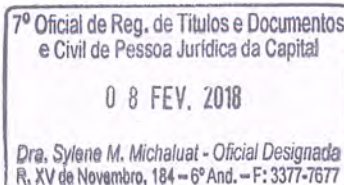
16.5. O CLIENTE declara sob as penas da Lei, que o acesso, escrituração e atualização (“*up date*” e “*insert*”) em todas as tabelas do BANCO DE DADOS dos SISTEMA(S), serão de sua integral responsabilidade;

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

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.

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



Página 20 de 26

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

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

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

16.12. 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.

16.13. 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.

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

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

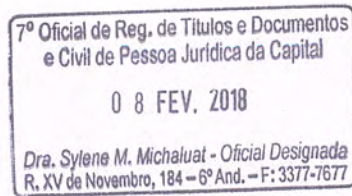
18.1. Fazem parte do presente instrumento jurídico:

- Anexo I - Cronograma Previsto para a Implantação do(s) Sistema(s)
- Anexo II - Organização do Projeto
- Anexo III – Acompanhamento dos Chamados e Nível de Serviços
- Anexo IV – Das despesas
- Proposta Comercial assinada pelas PARTES

dx

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

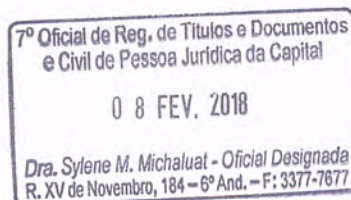


Página 21 de 26

18.2 No caso de dúvidas ou divergências entre os documentos relacionados acima, a Proposta Comercial assinada pelas Partes prevalecerá sobre as condições e informações estabelecidas neste Contrato.

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.

São Paulo, data do aceite/assinatura da Proposta Comercial



ANEXO I
 CRONOGRAMA PREVISTO PARA A IMPLANTAÇÃO DO(S) SISTEMA(S)

ATIVIDADE	PREVISÃO	MÉTODO
FECHAMENTO COMERCIAL	Em até 05 dias	NÃO APLICÁVEL
INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	Em até 15 dias*	REMOTO
CADASTROS	Em até 45 dias	REMOTO
Importação de Cadastro		REMOTO
Configuração Cadastros de Eventos e Serviços		REMOTO
Ajuste dos Documentos Coletados		REMOTO
Ajuste dos Relatórios Coletados		REMOTO
Confecção de Processo Modelo		REMOTO
Validação presencial com o CLIENTE		REMOTO
TREINAMENTO E GO-LIVE	Entre 60 e 90 dias	REMOTO OU PRESENCIAL
Treinamento Operacional		REMOTO OU PRESENCIAL
Go-Live - Acompanhamento de uso		REMOTO OU PRESENCIAL

A partir da aquisição, o CLIENTE receberá através da equipe de Treinamento um e-mail contendo o tutorial da implantação, informações sobre os contatos da empresa e ainda, a sua agenda de treinamentos previstos e o método como ocorrerá cada etapa.

Algumas atividades poderão ser executadas internamente na sede da BYSOFT como: preparação de fórmulas para relatórios e notas fiscais, ajustes de documentos e relatórios, reunião para alinhamento com células e profissionais em paralelo.

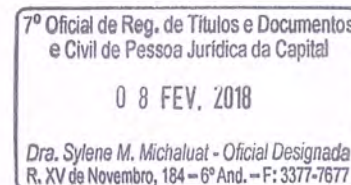
Handwritten signature or mark.

ANEXO II

ORGANIZAÇÃO DO PROJETO

a) PELOS CANAIS CERTIFICADOS BYSOFT

Estarão envolvidos na execução do Projeto:



Coordenador de Treinamento

- Administra o projeto de forma global.
- Mantém atualizado o sistema CRM com controle de horas e documentos de acompanhamento de projeto.
- Administra as comunicações entre as empresas, mantendo-as como uma única equipe.
- Monitora os 'milestones'.

Analistas de Negócios e Treinamento

- Realizam a apresentação, instalação, implantação e treinamento, até o Go-Live junto ao CLIENTE.
- Organizam e define as etapas/fases de implantação do(s) SISTEMA(S).
- Garantem qualidade à solução após configurada.

Assistente de Treinamento

- Realiza os agendamentos e cancelamentos dos treinamentos e deve ser o ponto único de contato entre BYSOFT e CLIENTE durante o processo de Implantação.
-

a) PELO CLIENTE

Será necessário o envolvimento dos profissionais elencados para o projeto, quais serão os multiplicadores.

Gerente do Projeto (pode ser o gerente de TI)

- Profissional que atua diretamente com o Coordenador de Treinamento da BYSOFT, administrando o cronograma de implantação e apoiando os usuários internos. Detém de conhecimento de todas as áreas da empresa (fluxo de informações) e, suficiente autoridade para assinar e validar o que se produza de documentais.
- Assegura que o projeto tenha atenção suficiente e visibilidade dentro da companhia para obter sucesso e de que os recursos de infraestrutura estão adequados.
- Administra os recursos do CLIENTE no projeto para conseguir cumprir o planejamento de responsabilidade destes.
- Ponto de contato primário entre equipe do CLIENTE e BYSOFT.

Super usuários do sistema

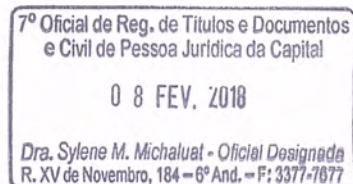


Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

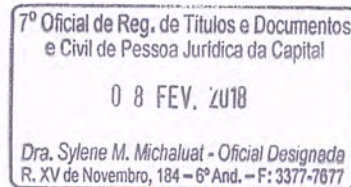
- São os funcionários do CLIENTE que irão receber o treinamento de uso (forma remota ou presencial), quais serão alocados nos períodos e dias de treinamento.
- Deverão participar o máximo que seja possível, da fase de análise e parametrização.
- Responsáveis pela multiplicação do conhecimento.

Essas pessoas deverão ser definidas no momento da análise de aderência, visita ou entrevista remota efetuada por um de nossos analistas de negócios, para que nesta, o organograma seja apresentado a todos os envolvidos direta e indiretamente.



Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000



ANEXO III

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:

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

Matriz

Rua do Rocio, 350 - 12º andar
Vila Olímpia, São Paulo/SP | Brasil
CEP: 04552-000

ANEXO IV

DAS DESPESAS / DESLOCAMENTO

1. Caso o CLIENTE opte pelo atendimento presencial, está ciente das seguintes cobranças abaixo:

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.

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

1.3. 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\$21,00 / dia. No Jantar: Os profissionais que estiverem fora da base de São Paulo poderão gastar até no máximo R\$ 30,00, devendo apresentar a respectiva nota fiscal, no acerto das despesas, as quais serão repassadas ao CLIENTE.

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.

