

**ATENÇÃO: LEIA CUIDADOSAMENTE OS TERMOS DESTES CONTRATO. AO ASSINAR A PROPOSTA COMERCIAL DIRECIONADA E EFETUAR O PRIMEIRO PAGAMENTO, ESTARÁ CONFIGURADA A CONCORDÂNCIA E ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES AQUI PROPOSTOS, ADERINDO A ESTE CONTRATO.**

Pelo presente instrumento particular de “**Contrato de Cessão de Direito de Uso (Licença) do Software Qualitor e Prestação de Serviços Relacionados – Assinatura Continuada**”, fazem entre si:

De um lado, **QUALITOR SOFTWARE E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 94.338.217/0007-45, inscrição estadual 096/3521071, estabelecida na Av. Ceará, Nº 1659, CEP 90240-512, Porto Alegre/RS, doravante denominada **LICENCIANTE**.

De outro lado, o **CLIENTE**, como tal definida a pessoa jurídica que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao uso do Software Qualitor e/ou Serviço na modalidade “**Assinatura Continuada**”.

Têm entre si justo e contratado o que segue:

## **CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO**

1.1. Este instrumento tem por objeto a permissão de uso do **SOFTWARE QUALITOR** (e eventuais componentes adicionais) e dos **SERVIÇOS** relacionados, na modalidade “**Assinatura Continuada**”, a qual contempla os seguintes produtos e serviços de acordo com a opção assinalada na Proposta Comercial:

### **a) Oferta 1 – Clientes com contrato de manutenção anual anterior**

Pacote de Benefícios:

- Plantão 24x7;
- Pacote de Suporte e Serviços em geral - 5 minutos por licença (uso cumulativo por 6 meses);
- Licenças de uso adicionais sem custo para aquisição, apenas respectivos valores mensais de manutenção;
- Módulos Gratuitos:
  - ITIL
  - QBilling
  - Account
  - Facebook Connector
  - Mobile Solicitante

### **b) Oferta 2 – Clientes com contrato de locação anterior**

Pacote de Benefícios:

- Plantão 24x7;
- Pacote de Suporte e Serviços em geral - 5 minutos por licença (uso cumulativo por 6 meses);
- Cliente recebe o dobro de licenças do contrato anterior. A cada nova licença locada, receberá duas;
- Módulos Gratuitos:
  - ITIL
  - QBilling

- Account
- Facebook Connector
- Mobile Solicitante

1.2. Eventuais outros “módulos” ou “soluções adicionais” (como o “**Qualitor Reports**”, o “**Qualitor Infra**”, “**Qualitor Monitor**” e outros), são construídos e mantidos por parceiros, não fazendo parte do objeto deste instrumento.

1.3. Não faz parte do objeto deste instrumento os serviços de **Hospedagem** (SaaS, QaaS ou nuvem), permanecendo em vigor eventuais acordos existentes neste sentido.

1.4. O SOFTWARE QUALITOR é de propriedade exclusiva da LICENCIANTE. Apenas a cessão de uso do mesmo faz parte do objeto deste contrato. O SOFTWARE QUALITOR é concebido de acordo com necessidades e sugestões de clientes, não é uma mercadoria, não está sujeita ao varejo, e terceiros não podem revende-lo, comercializá-lo ou alugá-lo, com ou sem receita.

1.5. O QUALITOR é um software customizável, ou seja, após ser instalado, o QUALITOR necessita de personalização ao caso de uso do CLIENTE para poder ser utilizado.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: DOS CONTRATOS ANTERIORES**

2.1. Este contrato constitui o contrato inteiro entre as partes com relação ao objeto e, enquanto vigente, substitui todos os entendimentos, propostas ou contratos anteriores sobre o mesmo, sejam escritos ou orais.

2.2. Este contrato se aplica apenas a clientes que já usam o SOFTWARE QUALITOR e que estão aderindo à modalidade de “Assinatura Continuada” através de aceite em Proposta Comercial específica.

## **CLÁUSULA TERCEIRA: PROPRIEDADE E DIREITOS AUTORAIS**

3.1. Aplicam-se ao presente contrato as disposições das Leis nº 9.609/98 e 9.610/98, que tratam da proteção da propriedade intelectual do software e da proteção dos direitos autorais.

3.2. A propriedade intelectual, titularidade e todos os direitos autorais referentes ao SOFTWARE (incluindo, mas sem limitação a quaisquer imagens, fotografias, animações, vídeos, áudios, músicas, textos, componentes e arquivos incorporados, documentação e quaisquer cópias do software) não fazem parte do objeto deste contrato e são de propriedade exclusiva da LICENCIANTE. A aquisição de licenças de uso do SOFTWARE não concede ao CLIENTE qualquer direito sobre as marcas de serviços ou soluções relacionadas ao software ou à empresa LICENCIANTE.

3.3. A LICENCIANTE assume total responsabilidade e obriga-se a indenizar integralmente o CLIENTE com relação a quaisquer danos relacionados a infrações e reclamações de terceiros relacionadas a direitos de propriedade intelectual relativos ao software Qualitor, mantendo o CLIENTE livre de quaisquer ônus relacionados à utilização do software Qualitor extrajudicialmente e/ou judicialmente.

3.4. O CLIENTE concorda que as sugestões de melhoria e as customizações solicitadas por ele em qualquer tempo podem ser incluídas no software SEM QUE ISTO GERE QUALQUER COMPROMISSO DE DIREITOS AUTORAIS, AUTORIZANDO A LICENCIANTE A COMERCIALIZAR O SOFTWARE QUALITOR SEM NECESSIDADE DE QUALQUER NOTIFICAÇÃO E/OU COMPENSAÇÃO AO CLIENTE EM QUALQUER TEMPO.

#### **CLÁUSULA QUARTA: LICENÇA**

4.1. O SOFTWARE QUALITOR em qualquer que seja sua versão e seus componentes, são licenciados através deste instrumento para apenas o CLIENTE.

4.1.1. Desde que mantidas as condições de licenciamento, é permitido o uso do software por usuários de empresas coligadas (ou do mesmo grupo) do CLIENTE, embora o vínculo do licenciamento e serviços permaneçam atrelados à empresa para qual foi realizado o faturamento.

4.2. Através deste contrato, a LICENCIANTE cederá apenas o direito de uso do SOFTWARE em questão, de forma não exclusiva, sem precisar apresentar ou fornecer o código fonte ou estrutura interna do Qualitor.

4.3. O SOFTWARE não poderá ser utilizado por um número de atendentes ou usuários superior ao licenciamento especificado na NOTA FISCAL que acompanha o software e/ou Proposta Comercial acordada.

4.4. É terminantemente proibido ao CLIENTE reproduzir, distribuir, alterar, utilizar engenharia reversa ou valer-se de qualquer tentativa de reverter ao seu código-fonte qualquer dos componentes que compõe o SOFTWARE, bem como utilizar subterfúgios para burlar a quantidade de usuários licenciada, mesmo que alguma falha do Qualitor possibilite um uso maior de usuários do que o licenciado.

4.5. Será gerada uma licença na forma de texto que será utilizada para ativação do Qualitor. Periodicamente, a licença poderá expirar, tendo o CLIENTE o direito a receber outra licença equivalente, livre de ônus, desde que este esteja em dia com suas obrigações financeiras para com a LICENCIANTE.

4.6. O licenciamento gerado poderá ser composto por até três ambientes: produção, homologação e testes, sendo que a licença destes dois últimos ambientes relacionados é limitada a 5 atendentes. É vedada a utilização das licenças de homologação e testes em ambientes de produção, bem como utilizar a licença de produção em mais de uma base de dados, configurando estes em infração no licenciamento e sujeito às penalidades previstas em lei e neste instrumento.

4.6.1. Em ambientes que utilizam “cluster” ou componentes de redundância e/ou tolerância a falhas, podem ser geradas mais licenças para ativação dos diversos componentes dos mesmos.

4.7. O CLIENTE poderá fazer quantas cópias de segurança forem necessárias dos seus dados e armazená-las em qualquer meio de armazenamento, desde que estas cópias não sejam para operação direta do sistema e sejam exclusivamente para garantia de recuperação dos dados, se necessário.

#### **CLÁUSULA QUINTA: UNICIDADE DO SOFTWARE QUALITOR**

5.1. O SOFTWARE QUALITOR, incluindo arquivos, componentes ou módulos, documentação e material associado, é licenciado como solução única. Contudo, os componentes integrantes deste licenciamento poderão ser separados para instalação em mais de um computador, desde que não seja configurado o uso de mais licenças do que as cedidas oficialmente.

5.2. Em uma eventual dissolução da sociedade do CLIENTE, o licenciamento do SOFTWARE e a prestação de serviços de MANUTENÇÃO poderão ser transferidas para apenas um dos sucessores, sendo que todos os componentes do software deverão ser transferidos para o mesmo. Para estes casos, a transferência deve ser oficializada por escrito junto à LICENCIANTE.

## **CLÁUSULA SEXTA: COMERCIALIZAÇÃO NÃO AUTORIZADA**

6.1. É expressamente vedada a utilização do SOFTWARE, sem a respectiva licença, assim como, é vedada a modificação, cessão, distribuição, reprodução, publicação e licenciamento, gratuito, oneroso ou a qualquer outro título, a quem quer que seja, desrespeitando a legislação de proteção aos direitos autorais.

6.2. O CLIENTE que adquirir ou utilizar o SOFTWARE de forma ilícita não terá direito a suporte, licença, nem a qualquer outro benefício estendido ao software, bem como estará sujeito também às medidas judiciais, cíveis e penais, aplicáveis à espécie.

6.3. É terminantemente proibido o aluguel, empréstimo, comodato ou arrendamento deste SOFTWARE, a quem quer que seja e/ou a qualquer título sem a autorização expressa e formal da LICENCIANTE.

## **CLÁUSULA SÉTIMA: PREÇOS, FATURAMENTO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, REAJUSTES E TRIBUTOS**

7.1. O preço e condições de faturamento e pagamento constam na nota fiscal emitida e paga pelo CLIENTE referente ao licenciamento, seguindo a Proposta Comercial acordada, que é parte integrante deste instrumento.

7.2. Todos os valores associados com o licenciamento do software ou à prestação de serviços serão reajustados anualmente pelo IPCA ou, na sua falta, por índice equivalente ou que por ventura venha a substituí-lo.

7.3. O recolhimento dos tributos, impostos, taxas e contribuições de qualquer espécie, que existam ou venham a existir, relativos ao presente Contrato, será de responsabilidade do sujeito passivo da obrigação tributária, conforme definido em lei. A LICENCIANTE declara que nos preços indicados na Proposta Comercial/Nota Fiscal estão incluídos todos os tributos e encargos incidentes a este tipo de transação.

## **CLÁUSULA OITAVA: ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE**

8.1. As atualizações do SOFTWARE são disponibilizadas pela LICENCIANTE mediante pagamento em dia de suas obrigações, sendo que as atualizações do sistema estarão disponíveis por internet através do Release Manager (Menu Ajuda do Qualitor), sendo de responsabilidade do CLIENTE a verificação das modificações e a instalação das atualizações liberadas, para as quais serão consideradas concordância e ciência prévias das mesmas pelo CLIENTE, no caso da sua aplicação.

8.1.1. É dever do CLIENTE providenciar em sua infraestrutura adequações de software, hardware, configurações, entre outros, para adequar a novos requisitos demandados por atualizações disponibilizadas pela LICENCIANTE.

8.1.2. O CLIENTE é responsável por homologar (testar) o Qualitor de acordo com o uso em seu ambiente para detectar possíveis erros ou incompatibilidades antes que sejam aplicadas as atualizações em ambiente produtivo.

## **CLÁUSULA NONA: SUPORTE TÉCNICO E SERVIÇOS**

9.1. Estando o CLIENTE em dia com suas obrigações financeiras perante a LICENCIANTE, terá direito a serviços e suporte técnico remoto descrito nesta cláusula, no idioma Português do Brasil, disponível no horário comercial das 8:30 às 12:00 e 13:30 às 17:30 (horário de Brasília) de segunda a sexta, exceto feriados.

9.1.1. As condições da prestação do serviço de Plantão 24x7 estão descritas em cláusula específica.

9.2. A quantidade de horas de franquia de serviço contratado e valores estão relacionados na proposta comercial acordada, a qual é parte integrante deste instrumento.

9.3. As horas contratadas podem ser utilizadas para qualquer serviço prestado pela Qualitor.

9.4. Incidentes relatados que gerarem correção (liberação de programa de correção) no SOFTWARE QUALITOR não serão contabilizados na franquia.

9.5. O saldo de horas não utilizado será mantido para reaproveitamento por até 6 (seis) meses, quando será descartado o saldo de horas do mês mais antigo e assim sucessivamente. O cliente poderá solicitar o uso do saldo acumulado dos últimos 6 meses para uso, estando sujeito à disponibilidade de mão de obra por parte da Qualitor.

9.5.1. Horas excedentes à franquia serão faturadas adicionalmente ao valor mensal, quando não houver saldo de horas a ser utilizado;

9.5.2. Na hipótese de rescisão deste instrumento pelo CLIENTE, o saldo de horas será zerado.

9.6. O serviço poderá ser estendido ou agendado para um horário alternativo ao comercial citado nesta cláusula, desde que exista disponibilidade de ambas as partes, não constituindo por parte da LICENCIANTE nenhuma obrigação neste sentido. Este serviço está sujeito a faturamento diferenciado, incidindo em valores adicionais complementares. Alternativamente, pode ser proposto pela LICENCIANTE um consumo a maior da franquia em relação às horas efetivamente trabalhadas.

9.7. Visitas locais consomem horas da franquia (ou adicionais) para deslocamento, além dos custos diretos relacionados, incluindo, mas não se limitando a: quilômetro rodado, táxi, passagens de todos os tipos, estacionamento, refeições, telefone, lavanderia, hotel, etc., que deverão ser reembolsados pelo cliente.

9.7.1. Visitas locais devem ser agendadas previamente entre as partes, sendo o consumo mínimo de 4 (quatro) horas;

9.8. O serviço e o suporte a incidentes são exclusivos para o QUALITOR, não incluindo outros elementos de infraestrutura. Caso a LICENCIANTE identifique que a causa de um eventual incidente não está no QUALITOR, esta deverá informar ao CLIENTE e poderá encerrar o atendimento sem nenhum ônus à mesma. Caso o CLIENTE queira, por qualquer motivo, que o atendimento prossiga, a LICENCIANTE FICA AUTORIZADA A EMITIR UMA FATURA ADICIONAL REFERENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS, o que pode incluir faturamento de despesas e serviços de terceiros que trabalhem com o item de infraestrutura em questão.

9.9. Os serviços podem se enquadrar em uma das prioridades abaixo, para os quais se acordam os seguintes prazos para a primeira resposta:

9.9.1. Incidentes:

- a) Prioridade Alta: sistema como um todo não está em condições de ser operado ou não está funcional, não sendo possível ao CLIENTE operar o sistema ou executar alguma função essencial para a qual o Qualitor rotineiramente é utilizado, trazendo grande impacto ao CLIENTE. Nesta situação a LICENCIANTE compromete-se a responder o atendimento em até 8 horas úteis. Incidentes abertos com prioridade ALTA devem ser analisados conjuntamente entre a LICENCIANTE e CLIENTE, para o consenso sobre este grau de urgência.
- b) Prioridade Média: algumas funções do sistema não estão operacionais ou o sistema apresenta erros, porém é possível operá-lo e sua funcionalidade, embora prejudicada, não é comprometida. Atendimento respondido em até 20 horas úteis.

- c) Prioridade Baixa: erros de menor importância, como problemas de apresentação de telas ou relatórios, problemas menores que não influam na operação e funcionalidade do sistema. Respostas aos atendimentos realizados no máximo até 80 horas úteis.

9.9.2. Requisições (Solicitações e Dúvidas), desde que mantida uma franquia mensal ativa de, no mínimo, 80 (oitenta) horas mensais:

- a) Prioridade Alta: atendimentos que precisam ser priorizados por trazerem alto impacto ao negócio do cliente: até 4 horas úteis para o primeiro contato. Requisições abertas com prioridade ALTA devem ser analisadas conjuntamente, para o consenso sobre este grau de urgência.
- b) Prioridade Média: Requisições que precisam ser atendidas com brevidade, mas sem urgência, pois trazem médio ou baixo impacto, sendo possível manter a funcionalidade do negócio, sem comprometê-lo: até 12 horas úteis.
- c) Prioridade Baixa: requisições de menor importância, que podem ser atendidas após as demais prioridades: até 24 horas úteis.

9.9.3. Embora se permita estabelecer contato através de e-mail ou telefone, os tempos de atendimento passam a ser contados a partir do seu registro no sistema on-line de abertura de chamados ([www.qualitor.com.br](http://www.qualitor.com.br)). Por isso, recomenda-se que o CLIENTE faça suas solicitações diretamente no sistema. Os tempos entre o envio de e-mail ou telefonema e o registro no sistema não serão considerados.

9.9.3.1. Os atendimentos são realizados por uma equipe de atendentes, que obedecem a critérios de fila e prioridade. Desta forma, não será permitido um contato direto com um analista específico sem que este já esteja realizando atendimento ao incidente em questão para o CLIENTE

9.9.3.2. Caso conste na proposta comercial acordada, o atendimento poderá ser realizado diretamente no sistema de chamados do cliente.

9.10. Para a tratativa de incidentes, pode ser necessário o envio da base de dados e aplicação do CLIENTE e/ou acesso remoto ao ambiente impactado para que se possa verificar um incidente. Caso a base ou a aplicação não sejam enviados ou o acesso remoto não seja liberado, o atendimento poderá ser cancelado ou encerrado, sem ônus para a LICENCIANTE.

9.11. As correções para os incidentes detectados no QUALITOR são liberadas na versão utilizada pelo CLIENTE, em sua última release. A aplicação da correção liberada deve ser realizada pelo CLIENTE primeiramente em ambiente de homologação para validação, antes de sua aplicação em ambiente produtivo. A LICENCIANTE FICARÁ ISENTA DE RESPONSABILIDADE SOBRE OS TEMPOS DE ATENDIMENTO caso seja identificado que a correção ou atualização tenha sido aplicada diretamente no ambiente de produção.

9.12. O suporte e serviços a versões antigas poderá ser interrompido unilateralmente pela LICENCIANTE, motivo pelo qual o CLIENTE deverá estar em dia com suas obrigações e utilizar as versões mais atualizadas do software. O aviso de interrupção de suporte a uma determinada versão se dará com antecedência de 6 (seis) meses através do site [www.qualitor.com.br](http://www.qualitor.com.br), por e-mail, ou por mensagens na interface de abertura de chamados com o Suporte Qualitor, não constituindo obrigação da LICENCIANTE prova formal de tal aviso.

9.13. A LICENCIANTE prestará os serviços profissionalmente como um prestador de serviços autônomo e, durante a execução dos serviços, em nenhuma circunstância, seus empregados e representantes serão considerados ou tratados como empregados do CLIENTE. Nada contido neste contrato será interpretado de modo a se formar uma parceria, joint venture ou relação de representação entre LICENCIANTE e CLIENTE. Nenhuma das partes terá o

direito, poder ou autoridade de obrigar ou vincular a outra de qualquer forma, exceto se as partes dispuserem por escrito de maneira distinta.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: PLANTÃO 24X7**

10.1. A prestação de serviços de plantão de suporte fora do horário comercial para o produto Qualitor, também chamado Plantão 24x7, se dará de segunda a sexta das 18:00 às 8:00 do dia seguinte; além de sábados, domingos e feriados em tempo integral, baseado no fuso horário de Brasília.

10.1.1. O custo da disponibilidade do Plantão 24x7 está incluso na modalidade “Assinatura Continuada”.

10.1.2. Em caso de acionamento do serviço de Plantão 24x7, serão contabilizadas as horas de atendimento para posterior faturamento adicional.

10.2. O atendimento será realizado para incidentes classificados como de prioridade Alta, de acordo como a cláusula de Suporte Técnico (“problemas graves do sistema com a maioria dos usuários ou das funções do Qualitor inoperantes”).

10.3. Todo o registro do atendimento de plantão será feito em incidente específico, que será encerrado na primeira hora útil durante o horário comercial, não estando o seu faturamento atrelado à necessidade de solução.

10.4. Contabilização de horas de atendimento: em caso de acionamento do plantão, incidirá o mínimo faturável de 1 hora extra por evento e as horas adicionais serão contabilizadas continuamente desde o horário da primeira resposta até a eventual liberação por parte do cliente ou o início do horário comercial, o que ocorrer primeiro.

10.4.1. O serviço poderá ser encerrado e sua continuidade deslocada para o horário comercial, caso exista uma solução de contorno ou caso o mesmo não se classifique como urgência conforme nesta cláusula.

10.5. O serviço de Plantão 24x7 não inclui em seu escopo:

10.5.1. Correção ou modificação de código (programação);

10.5.2. Intervenções ou atuações de qualquer forma sobre elementos de infraestrutura onde o Qualitor encontra-se instalado, incluídos nesta limitação servidores, sistemas operacionais, servidores web, softwares de bancos de dados, rede e questões relacionadas a acesso (segurança ou permissões);

10.5.3. Diagnóstico de falhas complexas, assim caracterizadas por serem intermitentes ou que não ocorram frequentemente ou repetidamente, ou ainda que não sejam facilmente reproduzidas;

10.5.4. Atendimentos que não sejam de prioridade Alta.

10.6. Prazo de atendimento: o tempo de resposta é de até 1 hora.

10.7. O serviço será prestado no idioma Português do Brasil.

10.8. O objetivo do atendimento de Plantão 24x7 será a identificação e diagnóstico do incidente para apresentação de uma solução de restauração da operação, podendo esta ser uma solução de contorno ou uma orientação quanto a procedimentos a serem seguidos pelo cliente para agilização da solução definitiva em horário comercial.

10.9. O serviço está previsto para ser prestado de forma remota. Eventuais visitas locais consumirão horas adicionais para deslocamento, além dos custos de atendimento relacionados, que deverão ser reembolsados pelo cliente.

10.10. Poderão ser alocados parceiros para a prestação de serviços, sendo os mesmos de responsabilidade da LICENCIANTE.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS CUSTOMIZAÇÕES E NOVAS FUNCIONALIDADES**

11.1. Novas funções, facilidades ou novas funcionalidades poderão ser incorporadas ao Qualitor a critério exclusivo da LICENCIANTE.

11.2. As sugestões feitas por clientes para melhorias no Qualitor, quando analisadas e classificadas como viáveis por parte da LICENCIANTE, poderão ser disponibilizadas no software sem aviso prévio, não constituindo qualquer obrigação desta natureza por parte da mesma.

11.2.1. Em caso de urgência por parte do CLIENTE para alguma nova implementação previamente aprovada pela LICENCIANTE, poderá ser aprovado um orçamento com prazo e valores a serem gerados pela LICENCIANTE.

11.2.1.1. Na ocasião do lançamento de nova release ou versão, embora a mesma procure contemplar a maior parte das customizações anteriormente aprovadas, NÃO É OBRIGAÇÃO da LICENCIANTE fazer com que a implementação contratada à parte faça parte da mesma, estando o CLIENTE sujeito aos eventuais custos de adaptação da implementação, da versão anterior para a nova.

11.2.1.2. O CLIENTE declara desde já ESTAR CIENTE DE QUE RECEBERÁ IMPLEMENTAÇÕES PAGAS E LIBERADAS A OUTROS CLIENTES, SENDO QUE ESTAS PODEM TRAZER ALGUM IMPACTO NA CONFIGURAÇÃO, ADEQUAÇÃO AO USO E/OU DISPONIBILIDADE DO SISTEMA, QUANDO O MESMO FOR APLICADO EM SEU AMBIENTE, motivo pelo qual se recomenda um forte processo de homologação prévio à produção.

11.2.1.3. Estas implementações customizadas não possuem descritivo no manual do software e o suporte e parceiros podem não estar cientes das mesmas, ficando a LICENCIANTE e seus parceiros livres de exigências neste sentido.

11.2.1.4. As implementações pagas pelo CLIENTE serão desenvolvidas estritamente conforme a especificação técnica aprovada. Necessidades “óbvias” ou ocultas que não estejam CLARAMENTE descritas na especificação não serão desenvolvidas, estando sujeitas a novos orçamentos e prazos de entrega para sua complementação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DEVERES DO CLIENTE**

12.1. Estar em dia com suas obrigações financeiras conforme estabelecido neste instrumento e na Proposta Comercial.

12.2. O CLIENTE se compromete a consultar a legislação cabível, em todas suas esferas, para certificar-se que o uso que pretende fazer do Software/sistema objeto deste contrato, assim como os dados que pretende inserir e/ou disponibilizar, estão de acordo com a mesma, responsabilizando-se por eventuais infrações.

12.3. É dever do CLIENTE fazer (ou baixar) cópias de seguranças (backups) dos dados cadastrados no SOFTWARE. A LICENCIANTE em hipótese alguma será responsável pela perda de dados cadastrados.

12.4. Não estando vigente contrato paralelo para Hospedagem (SaaS, QaaS, nuvem), adicionalmente, aplicam-se os deveres a seguir:



12.4.1. O CLIENTE deve utilizar um ambiente de homologação independente do ambiente de produção para instalação, testes e aprovação de versões e atualizações do software. O CLIENTE ENTENDE E CONCORDA QUE SERÁ EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO (INCLUINDO, POR EXEMPLO, E SEM LIMITAÇÃO, DANO NO SISTEMA, PERDA DE DADOS OU DESEMPENHO INSATISFATÓRIO) RESULTANTE DO DOWNLOAD OU USO DO SOFTWARE DIRETAMENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.

12.4.2. É dever do CLIENTE disponibilizar um ambiente exclusivo para o software ser instalado, de acordo com os requisitos técnicos do Qualitor disponíveis em seu website. CASO O CLIENTE NÃO FORNEÇA TAL AMBIENTE, O MESMO ISENTA A LICENCIANTE DE QUALQUER DANO (INCLUINDO, POR EXEMPLO, E SEM LIMITAÇÃO, DANO NO SISTEMA, PERDA DE DADOS OU DESEMPENHO INSATISFATÓRIO).

12.4.3. O CLIENTE é o único responsável pelo hardware, sistema de banco de dados, sistema operacional, antivírus, infraestrutura e demais componentes, de modo que a LICENCIANTE não poderá ser responsabilizada por falhas ou problemas causados pelos mesmos, incluindo desempenho insatisfatório. Caso a LICENCIANTE seja acionada pelo CLIENTE para investigar ou prestar serviços sobre a infraestrutura, FICA AUTORIZADA A EMISSÃO DE FATURAMENTO REFERENTE A DESPESAS E SERVIÇOS ORA PRESTADOS POR ELA OU POR TERCEIROS.

12.4.4. O CLIENTE deverá fornecer acesso remoto e cópia da base de dados e aplicação para eventuais diagnósticos e atendimentos. Caso não disponibilize estes recursos, eventuais atendimentos poderão não ser realizados (cancelados), sem nenhum ônus à LICENCIANTE.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: RESTRIÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA LICENCIANTE**

13.1. O SOFTWARE É FORNECIDO "COMO ESTÁ" SEM NENHUMA OUTRA GARANTIA. O CLIENTE ASSUME TODOS OS RISCOS E RESPONSABILIDADES PELA AVALIAÇÃO E ESCOLHA DO SOFTWARE PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS DESEJADOS, BEM COMO PELA INSTALAÇÃO, UTILIZAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS POR MEIO DO SOFTWARE. A LICENCIANTE SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS, SEJAM EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, GARANTIAS DE ADEQUAÇÃO COMERCIAL OU ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO.

13.2. A LICENCIANTE NÃO GARANTE QUE O SOFTWARE ESTEJA ISENTO DE ERROS, POSSÍVEIS INTERRUPÇÕES OU FALHAS, OU QUE O MESMO SEJA COMPATÍVEL COM QUALQUER HARDWARE OU SOFTWARE ESPECÍFICO, MESMO QUE EXISTA UMA RECOMENDAÇÃO DA LICENCIANTE NESTE SENTIDO. O CLIENTE RECONHECE QUE O SOFTWARE PODE NÃO ESTAR DISPONÍVEL OU SER INDISPONIBILIZADO POR DIVERSOS FATORES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, MANUTENÇÕES PERIÓDICAS DO SISTEMA (PROGRAMADAS OU NÃO), MANIFESTAÇÕES DA NATUREZA, FALHAS TÉCNICAS DO SOFTWARE, INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES OU ATRASO OU INTERRUPÇÃO OCASIONADA POR VÍRUS, ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇOS, AUMENTO OU FLUTUAÇÃO DE DEMANDA, AÇÕES E OMISSÕES DE TERCEIROS OU QUALQUER OUTRA CAUSA QUE ESTEJA FORA DO CONTROLE DA LICENCIANTE. PORTANTO, A LICENCIANTE SE ISENTA EXPRESSAMENTE DE QUALQUER GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA A RESPEITO DE DISPONIBILIDADE, ACESSIBILIDADE, SEGURANÇA OU DESEMPENHO DO SISTEMA E/OU SOFTWARE.

13.3. O CLIENTE ASSUME O CUSTO TOTAL POR QUALQUER DANO OCASIONADO PELO USO, PELAS INFORMAÇÕES CONTIDAS, DISPONIBILIZADAS OU COMPILADAS PELO SOFTWARE E PELA INTERAÇÃO (OU IMPERÍCIA NA INTERAÇÃO) COM QUALQUER OUTRO HARDWARE OU SOFTWARE, SEJA FORNECIDO PELA LICENCIANTE OU POR TERCEIROS. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A LICENCIANTE, NEM SEUS FORNECEDORES OU PARCEIROS SERÃO RESPONSABILIZADOS POR QUALQUER DANO (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DANOS POR LUCROS CESSANTES, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA OU VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES, PERDA DE BENS INTANGÍVEIS, INTERRUPÇÃO DE TRABALHO, RUPTURA, DANO OU FALHA NO HARDWARE OU SOFTWARE, CUSTOS DE REPARO, PERDA DE TEMPO DE TRABALHO OU OUTRAS PERDAS PECUNIÁRIAS) DECORRENTE DO USO OU DA IMPERÍCIA NO USO DO SOFTWARE, ERROS

OU INCOMPATIBILIDADE DO SOFTWARE COM QUALQUER HARDWARE, SOFTWARE OU TIPO DE UTILIZAÇÃO, INDEPENDENTE DE ORIENTAÇÃO OU AVISO PRÉVIO.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: CONFIDENCIALIDADE**

14.1. Obrigam-se mutuamente, LICENCIANTE e CLIENTE, a respeitar o direito de propriedade e de confidencialidade de informações acessadas, bem como o de não transferir a terceiros, no todo ou em parte, salvo prévia autorização uma da outra.

14.2. A LICENCIANTE se compromete a manter em sigilo todas as informações do CLIENTE a que tiver acesso, em decorrência da prestação dos serviços conforme este contrato.

14.3. Todas as informações fornecidas pelo CLIENTE ou pela LICENCIANTE, com a classificação por escrito de “CONFIDENCIAL”, serão mutuamente como tal considerados, que se comprometerá diretamente ou através de seus dirigentes e empregados, a não divulgar ou transmitir a terceiros.

14.4. Todos os estudos executados, projetos, propostas e instruções emitidas pela LICENCIANTE, para cumprimento do serviço, não deverão ser, no todo ou em parte, utilizados, reproduzidos ou comunicados a terceiros, sem expressa autorização.

14.5. O CLIENTE não poderá divulgar os resultados de qualquer teste de desempenho do SOFTWARE a terceiros, sem o prévio consentimento, por escrito, da LICENCIANTE.

14.6. O CLIENTE não poderá omitir, negar ou imputar a outrem, a autoria pelo desenvolvimento intelectual do trabalho da LICENCIANTE ou seus parceiros, quando divulgá-lo a terceiros.

14.7. A LICENCIANTE não tem qualquer responsabilidade pelo conteúdo veiculado através de seu SOFTWARE, cabendo ao CLIENTE a exclusiva responsabilidade pelo material veiculado, inclusive sobre a sua confidencialidade.

14.8. A LICENCIANTE pode carregar automaticamente informações sobre desempenho e uso do SOFTWARE para avaliar tendências de mercado e a correta aplicação da modalidade licenciada. Essas informações serão consideradas confidenciais e não serão publicadas.

14.9. O CLIENTE autoriza a LICENCIANTE a utilizar seu nome e logomarca em materiais publicitários e no site da LICENCIANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DURAÇÃO E RESCISÃO**

15.1. O presente contrato vigorará por Tempo Determinado, sendo que o contrato tem duração pelo período total estabelecido na proposta comercial acordada. Após passado o período acordado, a vigência passa a ser mensal, renovável automaticamente enquanto o pagamento estiver sendo realizado.

15.2. O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das Partes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias. Rescindindo este contrato, passam a valer novamente eventuais contratos de licenciamento anteriormente acordados e não rescindidos.

15.3. A LICENCIANTE PODERÁ ALTERAR ESTE CONTRATO NA OCASIÃO DA INSTALAÇÃO OU LANÇAMENTO DE UMA NOVA VERSÃO OU RELEASE DO QUALITOR. O CLIENTE DEVERÁ EXAMINÁ-LO REGULARMENTE ANTES DE INSTALAR UMA ATUALIZAÇÃO. A versão mais recente do contrato encontra-se registrada em cartório

e uma cópia está disponível no site [www.qualitor.com.br](http://www.qualitor.com.br). O contrato alterado entra em vigor imediatamente após a instalação ou uso da versão ou release que gerou o contrato alterado. Se você não concordar com as alterações no contrato, desinstale a atualização do software.

15.4. No caso de inadimplência pelo CLIENTE, a LICENCIANTE fica autorizada a suspender os serviços e registrar eventuais protestos em cartórios, cadastros em órgãos de proteção ao crédito e demais ações cabíveis, sem qualquer ônus à LICENCIANTE.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

16.1. Ambas as partes declaram neste ato que estão cientes e conhecem os termos da Lei Anticorrupção (Lei n.º 12.846/2013) ou quaisquer outras regras e normas vigentes aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato.

16.2. As partes, por si e por seus administradores, diretores, funcionários agentes, sócios, acionistas ou quaisquer outros que venham a agir em seu nome, se obrigam durante a execução e vigência do presente Contrato, a conduzir suas práticas comerciais e industriais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis.

16.3. É vedada e considerada ilícita a prática de qualquer dos seguintes atos, entre outros: dar, receber, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor ou vantagem a ou de qualquer autoridade governamental, servidor ou agente público, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar ato ou decisão do agente ou do governo ou, ainda, pessoa jurídica de direito privado; ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que de qualquer forma violem a as Regras de Anticorrupção (“Pagamento Proibido”).

16.4. A parte infratora será responsável por indenizar a parte lesada por eventuais ações, perdas ou danos decorrentes do descumprimento das Regras Anticorrupção, incluindo indenizações à outra parte por eventual prejuízo, eximindo-a de qualquer responsabilidade.

16.5. As partes têm o dever de prestar as informações solicitadas individualmente pela outra parte e apresentar todos documentos relacionados ao objeto deste Contrato quando for requerido.

16.6. Na hipótese de indícios de descumprimento das Regras Anticorrupção, a parte lesada poderá solicitar que sejam esclarecidos e eliminados os procedimentos que, porventura, sejam objeto de questionamento e/ou possam caracterizar violação às Regras Anticorrupção.

16.7. Cada parte e/ou seus prepostos e auditores externos poderão auditar a outra parte a qualquer momento para fins de confirmar a observância das Regras Anticorrupção. Esta auditoria poderá ser realizada mediante prévio aviso de 48 (quarenta e oito) horas e a parte auditada tem o dever de cooperar com a outra em qualquer auditoria realizada.

16.8. Cada parte deverá informar imediatamente a outra, de todo e qualquer fato e situação que possa ser considerado, real ou potencialmente, como violação às Regras de Anticorrupção.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: FORO COMPETENTE**

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre/RS para dirimir quaisquer questões referentes ao presente Contrato, renunciando as partes contratantes a todos os demais, por mais privilegiados que sejam.