

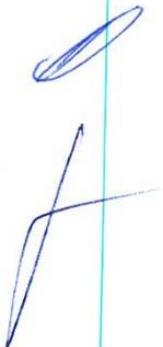
CLÁUSULAS GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA (ET) E HELP DESK (HD) – (“CONTRATO ET/HD”)

Cláusula Primeira – DO OBJETO DOS SERVIÇOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA (“ET”) E HELP DESK (“HD”)

- 1.1. Constitui objeto dos **serviços de ET** a correção de eventual não conformidade (Bug) do Software, além dos serviços destinados à Evolução Tecnológica do Software contratado no Termo de Contratação por meio de Release e/ou nova Versão, **observando as condições, formas e limitações fixadas neste CONTRATO ET/HD.**
- 1.2. Constitui objeto dos **serviços de HD** o atendimento remoto após o respectivo registro do chamado (“Ticket”) para o esclarecimento de dúvidas quanto às funcionalidades e operacionalização dos softwares licenciados no Termo de Contratação conforme escopo original (Software Padrão), bem como para o registro de eventual erro, inconsistência ou não conformidade do Software, sempre com o objetivo de obter o melhor desempenho, **nos termos e limites fixados neste CONTRATO ET/HD.**

Cláusula Segunda – DAS GARANTIAS E DIREITOS DO CONTRATANTE

- 2.1. São garantias e direitos do CONTRATANTE quanto ao serviço de ET, citado na Cláusula 1.1. acima:
- GARANTIA PARA CORREÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES (Bugs) –** O Software contratado na forma do Termo de Contratação sofrerá Evolução Tecnológica contínua e constante com o objetivo de correção de possíveis falhas (Bugs) que a versão originalmente adquirida possa apresentar, conforme escopo que foi disponibilizado pela LICENCIADORA.
 - LIMITAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO –** O Software não atende todas as exigências tributárias (obrigações principais e acessórias) e obrigações decorrentes de relação do trabalho e emprego. A evolução do Software quanto à legislação é atendida nos termos deste CONTRATO ET/HD desde que tecnicamente viável e limitada aos termos e operações expressamente constantes no escopo do Software, além das exceções previstas na Cláusula Terceira abaixo. Desta forma, quando ocorrer a adequação à legislação, esta será disponibilizada no menor prazo possível por meio de um Release e/ou Versão.
 - GARANTIA DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA –** Consiste na otimização e evolução do Software e de suas rotinas, bem como a melhoria contínua na busca da excelência na qualidade do Software por meio da aplicação de técnicas e de linguagens de programação mais modernas e adequadas, tudo ao exclusivo critério da LICENCIADORA.
 - PORTAL MEGA CONEXÃO (CENTRAL DE DOWNLOAD) –** Serviço disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para download de Versões e/ou Releases do Software a que se refere o Termo de



Contratação. Este serviço poderá sofrer interrupções momentâneas para manutenção e/ou implemento de novas técnicas e funcionalidades.

2.1.1. Excetuam-se às garantias da presente Cláusula 2.1 e suas alíneas, além

das demais exceções previstas neste CONTRATO ET/HD e na forma da Lei, as seguintes hipóteses: i) quaisquer não conformidades que tenham sido ocasionadas por culpa concorrente ou exclusiva do CONTRATANTE ou de terceiros; ii) pela operacionalização e manipulação do Software por pessoas não autorizadas/credenciadas; iii) uso indevido pela CONTRATANTE de rotinas e planilhas paralelas ao Software com o objetivo de manipular e/ou adulterar informações e dados inseridos no Software; iv) pela realização de integrações indevidas com softwares de terceiros; v) erros de interpretação ou de utilização do Software pelo usuário; vi) falhas do sistema operacional ou do banco de dados e da infraestrutura de informática do CONTRATANTE.

2.2. São garantias e direitos do CONTRATANTE quanto ao serviço de HD (Cláusula 1.2. acima):

- a) O serviço de Help Desk será prestado diretamente pelo CONTRATADO **devidamente indicado no quadro da Cláusula IV do Termo de Contratação**, ficando resguardado o direito ao CONTRATANTE, em caso de falha no atendimento ou ausência do serviço, à solicitação de alteração quanto à parte responsável, devendo a solicitação ser realizada por escrito e encaminhada à LICENCIADORA com a devida fundamentação para análise de cada situação concreta.
 - b) O serviço de suporte técnico prestado pelo CONTRATADO, ou na sua ausência pela LICENCIADORA, por meio de suporte remoto após o respectivo registro de um chamado (“Ticket”). O suporte será prestado em tempo real, desde que seja disponibilizado o acesso remoto adequado e facilidade na realização contato com os responsáveis do CONTRATANTE. Se não for possível a resposta e/ou solução em tempo real no horário definido neste CONTRATO ET/HD, será informado ao CONTRATANTE uma estimativa do tempo necessário para a apresentação da resposta e/ou solução.
 - c) Sendo o serviço prestado pela LICENCIADORA, o CONTRATANTE poderá usufruir do serviço de Help Desk nos dias úteis (segunda-feira a sexta-feira) das 08h00 às 17h00 (horário de Brasília-DF). Para os serviços prestados pelo Canal Mega CONTRATADO, as Partes poderão definir um horário diferenciado. Havendo registro de chamadas fora dos horários e dias aqui estabelecidos, qualquer contagem de prazo terá início no primeiro dia útil imediatamente posterior ao registro da chamada (“Ticket”).
- 2.3. Para a análise e identificação de eventuais dificuldades ou não conformidades que são objeto da presente Cláusula Segunda, o CONTRATANTE garante o direito para a LICENCIADORA e para o CONTRATADO de acesso remoto na base de dados do CONTRATANTE, inclusive para a realização de testes, simulações e

comprovações de serviços prestados, sendo assegurado ao CONTRATANTE o total sigilo e confidencialidade quanto aos dados e informações de sua propriedade.

Cláusula Terceira – SERVIÇOS NÃO INCLUSOS NO OBJETO DO CONTRATO E LIMITAÇÕES DE GARANTIAS

3.1. Além das outras exceções previstas na forma deste CONTRATO ET/HD, do Mega Informação e da Lei, **não faz parte do objeto deste CONTRATO ET/HD** qualquer outro serviço e/ou garantia que não esteja expressamente previsto, sendo que qualquer outra garantia ofertada por qualquer do CONTRATADO será de exclusiva responsabilidade do ofertante. **Estão excluídos do objeto deste contrato e suas garantias** os seguintes serviços e/ou atividades, por exemplo:

- a) Os serviços de Consultoria em informática e treinamento, serviços para implementar a atualização do Software em relação às Versões e/ou Releases, e/ou serviços de maior complexidade como a consultoria de negócios, elaboração de relatórios, análise de banco de dados, entre outros.
- b) Implementações ou treinamentos em função de contratações ou de substituição e/ou alteração de equipamentos, funcionários e colaboradores do CONTRATANTE.
- c) Suporte remoto para solução de dúvidas, atualizações e sugestões quanto ao banco de dados, geradores de relatórios ou qualquer outro software de terceiros.
- d) Suporte de informática quanto aos hardwares do CONTRATANTE e sua respectiva rede de computadores e infraestrutura de tecnologia da informação.
- e) Modificações nos módulos que caracterizem implementações específicas, customizações, adaptações ou quaisquer outras atividades que não integrem o escopo do Software ou do Termo de Contratação.
- f) Mudanças no Software que, por força de Lei, resultarem em alterações substanciais em relação ao Software e suas rotinas originalmente licenciados ao CONTRATANTE.
- g) Atendimento às legislações específicas do ramo de atividade do CONTRATANTE ou para atendimento específico de um único estado da Federação ou legislação Municipal, além de criação de novas rotinas, relatórios e formas de transmissão de informes por meios físicos, magnéticos e/ou eletrônicos não incluídos no escopo do Software originalmente contratado.
- h) Alterações em função de legislação Municipal, Estadual, do Distrito Federal ou ainda, exigências de Agências ou Órgãos Reguladores de qualquer nível da Federação, as quais deverão ser comunicadas pelo CONTRATANTE para a LICENCIADORA no ato de suas publicações nos respectivos Diários Oficiais, e como tal, serão objeto de análise e apreçamento pela LICENCIADORA.
- i) Alterações que venham a ser necessárias em função de acordos efetuados com associações, sindicatos, assembleias de credores, benefícios adquiridos judicial ou administrativamente e demais necessidades particulares do

CONTRATANTE, tal como a atualização ou adequação de customização, salvo quando expressamente contratado em sentido contrário.

- j) Lançamentos de novos softwares e/ou módulos pela LICENCIADORA, que poderão ser softwares concorrentes ou para a complementação ao Software atualmente existente e, como tal, não se caracterizam como evolução tecnológica do Software objeto do licenciamento, mas criação de uma nova solução ou rotina.
- 3.2. As exceções previstas na forma da Cláusula 3.1. acima, embora não sejam garantidas por esse CONTRATO ET/HD, poderão ser realizadas pela LICENCIADORA, desde que econômica e tecnicamente viáveis, mediante a cobrança de valores a serem negociados entre as Partes no momento oportuno.
- 3.3. O CONTRATADO não garante a conversão dos dados armazenados em outros softwares ou em softwares de terceiros.
- 3.4. O CONTRATADO e a LICENCIADORA não garantem por meio deste CONTRATO ET/HD a conversão de dados armazenados em seus próprios softwares nas hipóteses em que o CONTRATANTE tenha deixado de pagar ou de renovar este CONTRATO ET/HD, bem como nas hipóteses em que o Software tenha ficado com mais de uma versão de defasagem (sem atualização).
- 3.5. Na forma da Cláusula 2.1., item b, o Software NÃO inclui o PER/DCOMP (Pedido Eletrônico de Restituição, Ressarcimento ou Reembolso e Declaração de Compensação), apuração de DCTF (Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais) e apuração final do exercício na modalidade lucro real, arbitrado ou presumido, nem tão pouco a apuração pelo SIMPLES ou novas obrigações tributárias não vigentes no ato da contratação. Em caso de necessidade ou interesse, deverá ser contratada uma solução de terceiros para o cumprimento das obrigações tributárias principais e acessórias perante a Receita Federal do Brasil e respectivas Secretarias Estaduais, DF e Municipais.
- 3.6. O CONTRATADO e a LICENCIADORA não se responsabilizam por danos causados ao Software, à base de dados ou ao banco de dados, entre outras hipóteses que sejam decorrentes de culpa da CONTRATANTE ou de terceiros, tais como: (i) erros de operação do Software; (ii) oscilações ou quedas de energia e/ou do acesso à internet; (iii) defeitos apresentados pelos equipamentos (Hardware) do CONTRATANTE ou da rede de computadores (infraestrutura de tecnologia da informação); (iv) pela falta de cópias de segurança (Backup) do Software ou sua base de dados; (v) subtração, adição ou alteração de fórmulas aplicadas pelo CONTRATANTE, além de planilhas e/ou rotinas paralelas e/ou externas ao Software; e, (vi) inconsistência de informações decorrente de cadastro e dados inseridos ou excluídos pela CONTRATANTE, bem como, inconsistência de dados existentes em outros softwares ou que tenham sido migrados para o Software da LICENCIADORA.

Cláusula Quarta – REVISÃO CONTRATUAL

- 4.1. As Partes declaram e se comprometem que, nas hipóteses de desequilíbrio econômico-financeiro, ocorrência de onerosidade excessiva ou de desproporção entre as prestações originalmente pactuadas e a realidade econômica que resulte em desequilíbrio, deverão realizar a renegociação extrajudicial ao presente CONTRATO ET/HD, com fundamento nos artigos 113, 187, 421, 422 e 478, todos do Código Civil.



Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

- 5.1. Este CONTRATO ET/HD entra em vigor no momento de seu aceite e adesão por qualquer das formas previstas na Cláusula 5.2. abaixo, observando a vigência mínima de 12 (doze) meses a partir de sua adesão, com renovação automática após este período, ocasião em que passará a vigor por tempo indeterminado, podendo ser denunciado por qualquer das Partes mediante notificação extrajudicial com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias (prazo de carência) sem a incidência de qualquer multa e/ou indenização de parte a parte.
- 5.2. A adesão ao presente CONTRATO ET/HD será caracterizada por qualquer uma das seguintes formas, além daquelas previstas em Lei:
- a) Pelo aceite expresso ou tácito, inclusive de forma eletrônica, independente de certificação digital ao Termo de Contratação;
 - b) Por meio da solicitação pelo CONTRATANTE para a prestação e/ou execução dos serviços objeto deste CONTRATO ET/HD, incluindo o aceite aos seus termos por meio de correspondência eletrônica; e,
 - c) Pelo aceite e pagamento da nota fiscal dos serviços objeto do presente CONTRATO ET/HD ou qualquer outro fato jurídico que resulte na manifestação de vontade.
- 5.3. **O não pagamento de qualquer uma das importâncias vencidas há mais de 30 (trinta) dias dará o direito à rescisão imediata e automática, independente de prévio aviso,** sem direito a qualquer período de carência adicional.
- 5.4. Caso o CONTRATANTE cancele o presente CONTRATO ET/HD, a sua nova adesão ou renovação ficará condicionado ao prévio pagamento dos valores referentes às evoluções tecnológicas não cobradas durante o período de suspensão e/ou cancelamento deste CONTRATO ET/HD, ou ainda pela aquisição de nova Versão do Software.
- 5.5. Este Contrato será suspenso, resilido ou resolvido, a qualquer tempo, na hipótese de descumprimento de qualquer das Cláusulas aqui pactuadas, desde que a parte inadimplente não quite a sua mora no prazo de até 30 dias úteis.

Cláusula Sexta – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 6.1. É de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE toda a atividade operacional de utilização do Software contratado na forma do Termo de Contratação, bem como

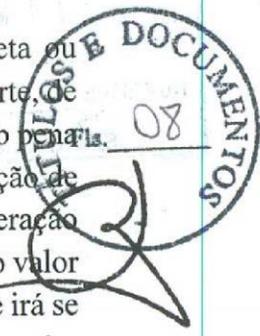
a preparação, digitação, inclusão, exclusão, modificação e manutenção dos parâmetros de entrada e saída, além da operação do Software implementado.

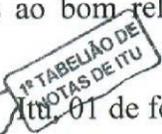
- 6.2. É de responsabilidade do CONTRATANTE fornecer equipamento com configuração mínima necessária, **conforme especificações definidas por técnico competente, as quais deverão ser periodicamente atualizadas, objetivando o melhor desempenho do Software e de suas novas Versões com as Evoluções Tecnológicas.**
- 6.3. As Partes poderão, se necessário e sempre de comum acordo, de forma prévia, expressa e por escrito, ajustar ou repactuar quaisquer das cláusulas e condições aqui descritas.
- 6.4. A abstenção do uso do direito sobre quaisquer das Cláusulas do presente CONTRATO ET/HD significará mera tolerância e não implicará em exclusão, novação ou alteração das obrigações e direitos aqui assumidos pelas Partes.
- 6.5. Qualquer das cláusulas ou condições que se mostrem anuladas, nulas ou impossíveis de serem exigidas por qualquer razão, não afetarão a validade e exigibilidade das demais obrigações e direitos firmados e pactuados em todas as Cláusulas do presente CONTRATO ET/HD e do Termo de Contratação.
- 6.6. Havendo divergência entre o que está previsto no CONTRATO ET/HD e o estabelecido no respectivo Termo de Contratação ou seu aditivo, prevalecerá o que estiver declarado nestes últimos.
- 6.7. O Termo de Contratação juntamente com este CONTRATO ET/HD e demais documentos que compõem o processo comercial são os únicos documentos que regulam os serviços de Evolução Tecnológica e de Help Desk, substituindo e prevalecendo sobre toda e qualquer outra negociação verbal ou escrita, inclusive por documento ou correspondência trocada entre as Partes, mesmo que em formato eletrônico, inclusive eventuais propostas comerciais não aceitas ao seu termo.
- 6.8. A LICENCIADORA e o CONTRATADO poderão, a qualquer momento, identificar o CONTRATANTE como usuário dos módulos em sua relação de Clientes, divulgando publicamente tal informação.
- 6.9. As notificações e correspondências entre as Partes devem ser efetuadas por escrito e remetidas aos endereços anteriormente estabelecidos no Termo de Contratação ou qualquer outro endereço que as Partes tiverem substituído, conforme prévia e expressa informação. As notificações entre as Partes serão consideradas recebidas após cinco (05) dias úteis a contar da efetiva entrega do comprovante de recebimento.
- 6.10. **As Partes estabelecem que não é obrigação do CONTRATADO e da LICENCIADORA o acompanhamento de publicações de Agências Reguladoras ou ainda de publicações nos Diários Oficiais dos Municípios, Estados, Distrito Federal e União acerca de mudanças legislativas, as quais**



deverão ser sempre informadas pelo CONTRATANTE, observando o dever de colaboração.

- 6.11. Fica expressamente proibida a qualquer uma das Partes a contratação direta ou indireta de funcionários que pertençam ao quadro de funcionários da outra parte, de forma a caracterizar o aliciamento previsto no artigo 608 do Código Civil, sob pena de incidência de uma multa penal não compensatória, sem prejuízo da apuração de outros danos, no valor equivalente a 12 (doze) vezes o valor da última remuneração total da pessoa aliciada (natural ou jurídica), acrescido de 01 (uma) parcela do valor da remuneração da pessoa aliciada, para cada ano de trabalho na empresa que irá se desligar, tendo como valor máximo o equivalente a 24 (vinte e quatro) vezes o valor da última remuneração total recebida.
- 6.12. A LICENCIADORA não assumirá qualquer responsabilidade sobre a contratação de serviços executados por seus funcionários ou seus ex-funcionários, ou ainda por terceiros, **SEM o seu conhecimento e expressa autorização. Em caso de violação à presente Cláusula, a CONTRATANTE perderá automaticamente toda e qualquer garantia aqui estabelecida, bem como ficará sujeita ao pagamento de serviços de consultoria para a correção ou adequação dos atos praticados por terceiros não autorizados.**
- 6.13. Este CONTRATO ET/HD não gerará nenhum vínculo empregatício entre os colaboradores das Partes, devendo cada parte arcar com todos os valores devidos aos seus respectivos colaboradores, inclusive por meio da denúncia à lide ou chamamento ao processo (intervenção de terceiros em qualquer uma das suas formas).
- 6.14. Além das demais obrigações e deveres previstos nesse CONTRATO ET/HD e na forma da Lei, também constitui obrigação do CONTRATANTE realizar a contínua e ininterrupta manutenção de seus contatos para o recebimento de comunicados e informativos da LICENCIADORA e do CONTRATADO, bem como o acompanhamento dos informativos e boletins eletrônicos encaminhados aos clientes, os quais, entre outras questões, buscam esclarecer quanto as melhores técnicas de utilização dos softwares licenciados, obrigações e alterações legais e contratuais, divulgação de Versões e/ou Releases liberados, além de diversas outras informações essenciais ao bom relacionamento entre as Partes e utilização dos softwares.



  01 de fevereiro de 2016  
Mega Sistemas Corporativos S.A.
CNPJ/MF 54.652.177/0001-00
José Carlos Augusto da Silva Junior | Marcos Paulo Malagola

ANEXO A – DEFINIÇÕES

- a) **Licenciamento** – É a cessão parcial do direito de uso (exclusivamente o direito de uso) do Software nos limites e forma especificados no Termo de Contratação.
- b) **Versão** - Significa o novo estado do Software e seus módulos, após melhorias em funcionalidades originais, inclusão de novas funcionalidades, ou de uma modificação estrutural tecnológica que visa uma melhoria no Software.
- c) **Release ou Service pack** – Tem a finalidade de aprimorar ou corrigir eventual não conformidade do Software ou de uma Versão com o seu conteúdo original e atender ajustes de legislação durante o período entre versões.
- d) **Tag** – Pacotes com correções de não conformidades de baixo impacto para o produto e de caráter emergencial.
- e) **Mega Informação** – São as informações constantes do portal eletrônico disponibilizado na Internet (<http://www.mega.com.br/megainformacao>) para esclarecimentos quanto a forma de desenvolvimento dos trabalhos e principais características do software contratado, passando a fazer parte integrante do presente Contrato e do processo comercial. O Mega Informação é um documento dinâmico e poderá sofrer alterações diretamente no portal eletrônico, cabendo à CONTRATANTE acompanhar as atualizações.
- f) **Help Desk** – Significa a prestação de serviços por meio do CONTRATO ET/HD que tem por objeto o atendimento telefônico, atendimento remoto e/ou por Internet nos termos, formas e condições definidos no CONTRATO ET/HD e no Mega Informação.
- g) **Evolução Tecnológica** – Significa a prestação de serviços por meio do CONTRATO ET/HD que tem por objeto garantir a evolução tecnológica sobre o Software licenciado ao CONTRATANTE, observando os termos, formas e limites fixados no respectivo CONTRATO ET/HD e do Mega Informação.
- h) **Usuários Concorrentes** – Significa a quantidade total de usuários que foram licenciados nos termos e condições do Termo de Contratação e que poderão utilizar, ao mesmo tempo e de forma concorrente, o Software licenciado.
- i) **Alterações Substanciais** – São consideradas alterações substanciais para efeitos deste CONTRATO ET/HD toda e qualquer alteração e/ou substituição das funções essenciais, necessárias e estruturais à configuração e execução das rotinas do Software na sua forma originalmente contratada (escopos do Software).

