



## **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO**

**CONTRATADA:** LUIZ GUILHERME SANTOS DE SOUZA – ME pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº 25.294.493/0001-40, estabelecido a Avenida Cesário Coimbra 44 A, Centro, São Gonçalo do Sapucaí/MG, 37.490-000.

**CONTRATANTE: QUALIFICADA NO TERMO DE PROPOSTA E ADESÃO.**

As partes nominadas acima e no TERMO DE PROPOSTA E ADESÃO vem, pelo presente, ajustar entre si o Contrato de Prestação de Serviços de Licença ao uso não exclusive de software e suporte técnico nas seguintes condições:

### **CLÁUSULA 1 - DO OBJETO**

Objeto do presente termo de proposta e adesão compreende a licença de uso não exclusivo do software **ISP CLOUD**, bem como suporte técnico para o mesmo, respeitando as regras pertinentes a direito autoral pertencente a CONTRATADA, com as seguintes especificações:

1.1. Licença de uso do software ISP CLOUD, cujas ferramentas se encontram devidamente listadas no site da CONTRATADA. Informa-se que o link de acesso as ferramentas será atualizado a cada publicação de nova versão por parte da CONTRATADA.

1.2. Suporte técnico para manutenção do software ISP CLOUD.

Parágrafo Primeiro. A licença de uso compreende tão somente o direito de uso do software ISP CLOUD pela CONTRATANTE, tendo em vista que este software não é vendido, apenas licenciado.

Parágrafo Segundo. O suporte técnico do ISP CLOUD compreende sua instalação, configuração e determinação dos procedimentos para a CONTRATANTE, via remoto, ou diretamente da sede da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA 2 – DOS VALORES E FORMA DE PAGAMENTO**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os valores descritos nos itens 2.1, 2.2 e 2.3 do Termo de Proposta e Adesão de acordo com os serviços prestados e na forma descrita no mesmo item citado.

2.1 Também será devido pelo CONTRATANTE, o pagamento pelo desbloqueio, se necessário, do CONTRATADO, na mesma quantia do preço da hora técnica indicada no item 2.3 do Termo de Adesão.



Parágrafo Primeiro. Os serviços de suporte técnico que necessitem de deslocamento de pessoal da CONTRATADA à sede da CONTRATANTE não possuem quantidade de tempo pré-definida. Será considerado como serviço de suporte técnico o período em que o técnico da CONTRATADA permanecer na sede da CONTRATANTE ou no local indicado por esta.

Parágrafo Segundo. Será considerado “tempo de deslocamento” a soma do tempo gasto com o deslocamento de profissional da sede da CONTRATADA até a sede da CONTRATANTE ou local indicado por esta, somado ao tempo de retorno do profissional até a sede da CONTRATADA, seja este realizado com veículo da CONTRATADA, da CONTRATANTE ou de terceiros.

Parágrafo Terceiro. Quando se fizer necessário o deslocamento de mais de um técnico da CONTRATADA, os valores indicados no item 2.1 deste Contrato serão multiplicados pelo número de técnicos deslocados.

Parágrafo Quarto. Quando o software apresentar problema em razão de falha técnica exclusiva da CONTRATADA, não será cobrado qualquer valor da CONTRATANTE. A CONTRATADA tem o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da informação de falha técnica, que deverá sempre ser feita por escrito, para fazer o reparo necessário.

Parágrafo Quinto. Os valores fixados neste item, são baseados na tabela presente no anexo I e serão reajustados anualmente no mês de fevereiro de acordo com mesma tabela e também com a variação do IGPM (FGV) sempre acumulada desde o último mês de fevereiro até o vigente. Em caso de extinção do IGPM (FGV) ou em caso da redução da periodicidade por lei posterior a esta contratação, os valores serão reajustados na menor periodicidade permitida em lei, aplicando-se o IPC, ou na sua falta, outro índice que reflita a inflação real.

Parágrafo Sexto. Caso o software apresente falhas de qualquer natureza que ocasionem problemas nas operações normais e cotidianas da CONTRATANTE, após o decurso do prazo previsto no Parágrafo Quarto da presente Cláusula, a ausência de suporte técnico por parte da CONTRATADA acarretará no pagamento de multa contratual, a título de perdas e danos, lucros cessantes e dano moral, no percentual de 1% (um por cento) do valor previsto no item 2.1 do Termo de Adesão, de acordo com o contratado pela CONTRATANTE, por dia de atraso, até se verificar a total solução do problema.

Parágrafo Sétimo. No caso do parágrafo anterior, haverá compensação da multa estipulada, com o pagamento por parte da CONTRATANTE da mensalidade devida pela mesma a CONTRATADA até a quitação total da multa.



2.2 Os pagamentos serão realizados mensalmente, sempre até a data de vencimento indicada no Termo de Proposta e Adesão, através de boleto bancário emitido em única via pela CONTRATADA em face da CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro. A CONTRATANTE autoriza expressamente a CONTRATADA a emitir boleto bancário para a cobrança das parcelas devidas por ocasião do presente contrato, com vencimento no dia ajustado no Termo de Proposta e Adesão e instrução para protesto no prazo de 03 (três) dias a partir do vencimento, sem prejuízo de cobrança de multa moratória, incidência de juros legais e correção monetária.

Parágrafo Segundo. No caso de atraso no pagamento, além do imediato bloqueio do software, aos valores devidos será acrescida correção monetária pelo IGP-M/FGV ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, mais juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e multa contratual de 2% (dois por cento) sobre o total apurado.

Parágrafo Terceiro. No caso de atraso de qualquer pagamento por período superior a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA procederá na imediata revogação da licença do software ISP CLOUD e na rescisão do presente contrato, independente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, devendo a CONTRATANTE remover todo e qualquer componente do software existente em seu computador.

Parágrafo Quarto. Uma vez revogada a licença de uso do software ISP CLOUD, nos termos do Parágrafo Terceiro, a CONTRATANTE somente poderá adquirir nova licença se regularizar a anterior inadimplência, inclusive com o pagamento das taxas, juros e multa contratual, conforme previsão do presente contrato.

Parágrafo Quinto. Os boletos bancários serão enviados à CONTRATANTE preferencialmente via internet ou outro meio eletrônico disponível, devendo a CONTRATANTE, caso não receba até o dia de seu vencimento, solicitá-lo novamente.

### **CLÁUSULA 3 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente instrumento tem seu prazo de vigência fixado de acordo com o prazo estipulado no Termo de Proposta e Adesão, em sua Cláusula – 5 ou poderá ser extinto em decorrência de um das causas previstas na CLÁUSULA – 11 do presente contrato.

Parágrafo Único. Findo tal interregno e sendo mantida a contratação sem oposição de qualquer das partes, a qual deverá ocorrer de forma expressa, o presente contrato passará a vigorar de forma indeterminada.



#### **CLÁUSULA 4 – DO ATENDIMENTO**

A CONTRATADA disponibilizará atendimento à CONTRATANTE via telefone em situações emergenciais. Caso contrário toda solicitação e suporte deverão ser através da central de tickets online, via skype: [suporte@tlsoftware.com.br](mailto:suporte@tlsoftware.com.br), e-mail: [suporte@tlsoftware.com.br](mailto:suporte@tlsoftware.com.br) ou telefone abaixo mencionado.

Parágrafo Primeiro. O atendimento da CONTRATANTE será realizado em horário normal de expediente, compreendido desde 08:00h às 11:30h e das 13:30h às 18:00h, de segunda a sexta-feira.

Parágrafo Segundo. Nos horários não compreendidos no parágrafo anterior, o atendimento se dará em regime de plantão, por meio de telefone celular, cujos números são (31) 99950-9093 e (31) 3370- 4488, sendo tal horário exclusivo para atendimento emergencial que dependerá de análise por parte da CONTRATADA no ato do atendimento. Havendo alteração dos números telefônicos, estas serão comunicadas através do site da CONTRATADA, qual seja [www.tlsoftware.com.br](http://www.tlsoftware.com.br).

#### **CLÁUSULA 5 – DO TREINAMENTO**

A CONTRATANTE poderá solicitar por escrito à CONTRATADA a realização de treinamento “in loco” às pessoas indicadas pela mesma para utilização do software ISP CLOUD, em número de pessoas nunca superior a 5 (cinco), que será realizado conforme disponibilidade técnica da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro. Os custos de taxa de treinamento, hospedagem, deslocamento e alimentação dos instrutores e instruídos serão suportados exclusivamente pela CONTRATANTE, que deverá, antecipar o valor de tais despesas a ser combinado com a CONTRATADA os valores.

Parágrafo Segundo. A CONTRATANTE poderá solicitar o treinamento através de arquivos de ajuda, vídeo-aula, acesso remoto, comunicação on-line ou qualquer outro meio eletrônico ao alcance da CONTRATADA, que ministrará o treinamento conforme sua disponibilidade técnica, podendo inclusive treinar mais de um provedor por meio de conferência on-line.

Parágrafo Terceiro. No caso de treinamento por meio de conferência on-line, o CONTRATANTE pode utilizar-se do serviço por três horas mensais sem custo adicional, de acordo com a disponibilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Quarto. As partes se comprometem a manter no mais absoluto sigilo as informações que porventura tenham acesso, não as divulgando para terceiros sem a autorização expressa por parte da CONTRATADA.



## **CLÁUSULA 6 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

- a) Prestar suporte técnico para a CONTRATANTE conforme regras estabelecidas neste contrato e no Termo de Proposta e Adesão e de acordo com suas possibilidades de pessoal e de suporte;
- b) Fornecer treinamento aos funcionários da CONTRATANTE acerca da utilização do software de acordo com o contratado;
- c) Proceder às atualizações gratuitas do software ISP CLOUD referente às ferramentas existentes, à medida que for desenvolvido, mediante comunicado escrito ou qualquer outro meio eletrônico à CONTRATANTE, não se confundindo atualizações com novos produtos desenvolvidos pela CONTRATADA que podem ou não ser acoplados ao Sistema objeto deste contrato, e que serão e poderão ser ofertados pelo CONTRATADO A CONTRATANTE por meio eletrônico.
- d) Corrigir exclusivamente os erros de concepção e produção do software, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. Não se compreende como obrigação da CONTRATADA os serviços de recuperação de arquivos de dados e acertos feitos no software, ocorridos por causas diversas que não esteja contida nesse item.

## **CLÁUSULA 7 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Proceder à instalação de todos os demais softwares necessários ao funcionamento do software, bem como ao licenciamento deste junto aos seus respectivos proprietários;
- b) Manter pessoal capacitado para a utilização do software e demais softwares necessários ao correto funcionamento do mesmo;
- c) Adquirir hardware com as especificações necessárias para o correto funcionamento do software, conforme requisitos previamente informados pela CONTRATADA, por meio eletrônico ou no ato de efetivação do contrato;
- d) Realizar os pagamentos na data fixada;
- e) Providenciar e manter atualizadas todas as licenças relacionadas à ANATEL e/ou qualquer outro órgão regulador;
- f) É de responsabilidade da CONTRATANTE a correta configuração de suas profiles de pagamento bancário, especialmente em termos de sequencias de seus boletos/remessa de débito, bem como, manter registro destas homologações enviadas pelo banco, as quais deverão também ser remetidas para a CONTRATADA;

## **CLÁUSULA 8 - DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

São hipóteses de exclusão da responsabilidade da CONTRATADA pelo funcionamento do software:

- a) Utilização inadequada do software;
- b) Constatação de problemas externos, como ação de vírus de computador, spywares ou quaisquer outros programas que afetem o funcionamento do software ISP CLOUD;



Parágrafo Primeiro. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais práticas ilegais, por parte da CONTRATANTE, na utilização dos serviços objeto do presente contrato, tais como uso de software e/ou equipamentos não habilitados ou adquiridos clandestinamente, eventuais práticas de crime via internet e demais atividades ilícitas praticadas através do software ora contratado.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo de informações eventualmente transmitidas pela CONTRATANTE por meio dos serviços disponibilizados em decorrência do objeto do presente Contrato, bem como por eventual ingerência abusiva na vida privada, interceptação ilegal de transmissões ou falhas de programação causadas pela CONTRATANTE e, ainda, por defeitos ou falhas existentes nos equipamentos desta.

Parágrafo Terceiro. A CONTRATADA não se responsabiliza por eventuais falhas ou interrupções na prestação dos serviços objeto deste Contrato, decorrentes de caso fortuito ou força maior, bem como por limitações impostas por parte do Poder Público ou por alguma legislação específica ou, ainda, por má utilização dos serviços pela CONTRATANTE ou por qualquer outro fato alheio à CONTRATADA.

Parágrafo Quarto. A CONTRATADA não se responsabiliza pela configuração de quaisquer equipamentos utilizados na rede da CONTRATANTE, tais como, servidores, roteadores, etc.

Parágrafo Quinto. Nas hipóteses elencadas no caput e parágrafos desta cláusula, a CONTRATADA não será responsabilizada por eventual perda do faturamento da CONTRATANTE em razão da paralisação do sistema.

#### **CLÁUSULA 9 – DA LICENÇA PARA O USO.**

Tendo-se em vista que determinados produtos da CONTRATADA necessitam de uma licença específica de um terceiro desenvolvedor (Google, Microsoft, etc.) ou um distribuidor autorizado, o que permitirá a utilização do software ou recurso durante o período de tempo em que é válida a licença, esta ciente a CONTRATANTE que eventualmente o produto adquirido poderá ter o seu funcionamento comprometido, o que em nenhum momento implica em quaisquer responsabilidades por parte da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro. Esclarece-se que a CONTRATADA envidará esforços razoáveis para manter sempre válida a licença que porventura necessitar para o perfeito funcionamento de seus produtos, isentando-se de qualquer responsabilidade, em especial, nos casos em que o terceiro desenvolvedor ou distribuidor autorizado, de forma unilateral, deixe de licenciar o produto em questão.

Parágrafo Segundo. A CONTRATANTE declara-se ciente de que não recebe qualquer direito ou licença com relação à terceiros desenvolvedores ou distribuidores autorizados, não tendo quaisquer relações contratuais com estes.

#### **CLÁUSULA 10 - DOS REGISTROS DE CONEXÃO E ACESSO A APLICATIVOS DA INTERNET, DADOS PESSOAIS E DA COMUNICAÇÃO PRIVADA**

1) Considerando-se que a CONTRATADA, sendo um provedor da internet, precisa cumprir com determinadas obrigações legais, dentre as quais manter a guarda e sigilo dos registros de conexão e acesso dos usuários pelo tempo mínimo esboçado em lei (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 – Marco Civil da Internet), bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas; e 2) Considerando que o prazo do contrato firmado entre as partes tem vigência de acordo com o firmado no Termo de Proposta e Adesão na Cláusula 5, após, poderá se estender por prazo indeterminado, declara a CONTRATANTE: Estar ciente da obrigatoriedade de guarda dos seus registros de conexão e/ou de acesso a aplicações de internet, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas por parte da CONTRATADA;

Parágrafo Primeiro. As informações/dados de que trata a presente cláusula serão armazenadas em local próprio e mantidas sob sigilo pela CONTRATADA, e somente serão divulgados com o devido consentimento da CONTRATANTE, ou ainda em caso de ordem judicial.

Parágrafo Segundo. Os dados pessoais fornecidos pela CONTRATANTE a determinada aplicação na internet poderão ser excluídos definitivamente ao término da relação entre as partes, à requerimento expresso da CONTRATANTE, respeitando-se o tempo imposto por lei para guarda obrigatória de registros (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014).

#### **10.1 A CONTRATANTE, NESSE ATO, AUTORIZA DE FORMA EXPRESSA A COLETA, USO, ARMAZENAMENTO E TRATAMENTO DE SEUS DADOS PESSOAIS PELA CONTRATADA DE ACORDO COM O INCISO IX DO ART. 7º DA LEI 12.965/2014.**

#### **CLÁUSULA 11 - DA RESCISÃO CONTRATUAL**

A rescisão do presente contrato poderá ser promovida por qualquer das partes, mediante comunicado por escrito à parte contrária com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Em caso de quebra de contrato dentro da vigência contractual, ficando estipulado a multa de 30% do restante das mensalidades em aberto e quitação dos débitos quando houver ou através de rescisão por escrito, quando será então dispensado o prazo de aviso prévio.

11.1. O Presente contrato poderá ser extinto unilateralmente pelo CONTRATADO em caso de inadimplência do CONTRATANTE por mais de 30 (trinta) dias, independentemente de aviso prévio, nos termos do art. 475 do CC.

11.2. A falta de cumprimento de qualquer cláusula contratual e/ou infração legal, acarretará ao infrator, além da rescisão do presente contrato de Licença de Uso de Software, o pagamento de uma multa correspondente ao valor de três meses de mensalidade atualizado, em benefício da outra parte, sem prejuízo da exigibilidade das demais penalidades constantes neste instrumento e na Legislação, especialmente, dos honorários advocatícios que serão devidos na ordem de 20% (vinte por cento) sempre que houver intervenção de advogado.

11.3 A Rescisão do Presente Contrato, por qualquer motivo que seja, não extingue os direitos e obrigações que as partes tenham havido entre si e para com terceiros no período da vigência.

## **CLÁUSULA 12 - ASPECTOS GERAIS**

O presente contrato é regido pela Lei 9.609 de 19 de fevereiro de 1.998, aplicando-se subsidiariamente as disposições do Código Civil, devendo ser interpretado em consonância com os ditames previstos na legislação pátria.

12.1 É vedada a CONTRATANTE a realização de qualquer cópia do software ISP CLOUD objeto deste contrato, bem como a sua utilização sem autorização expressa da CONTRATADA, de modo que, verificada qualquer das hipóteses aqui elencadas, arcará a CONTRATANTE com o pagamento de multa correspondente a 300 (trezentas) vezes o valor mensal pago à CONTRATADA em razão dos direitos autorais do aludido software, sem prejuízo do disposto no artigos 102 e 103 da Lei 9610/98.

Parágrafo Primeiro. Além da multa estipulada no item anterior, ficará o infrator sujeito às penalidades instituídas no Capítulo “V” da Lei 9.609 de 19 de fevereiro de 1.998/98.

Parágrafo Segundo. Todos os direitos autorais do software ISP CLOUD pertencem à LUIZ GUILHERME SANTOS DE SOUZA - ME e sua violação acarretará nas medidas judiciais cabíveis à espécie.

Parágrafo Terceiro. A CONTRATADA reserva o direito de utilizar mecanismos para a inibição de cópias e instalações indevidas do software ISP CLOUD.



12.2. A CONTRATADA reserva o direito de suspender, alterar, ou extinguir qualquer tipo de serviço que, em função de sua utilização, venha a causar dano ao sistema ou venha a ser reprovado por circunstâncias operacionais, podendo ainda, suspender qualquer facilidade que seja ou que possa ser disponibilizada à CONTRATANTE, sempre mediante aviso prévio de 07 (sete) dias e, com a consequente eliminação da taxa correspondente ao serviço específico.

12.3. A CONTRATADA poderá, eventualmente, deixar de exigir alguma obrigação que este instrumento lhe outorga, entretanto, tal liberalidade ou tolerância não importa, em hipótese alguma, renúncia dos seus direitos, alteração ou inovação do contrato.

12.4. A liberação do acesso à CONTRATANTE é feita mediante Login e senha padrão disponibilizados pela CONTRATADA.

12.5 Faz parte deste contrato os tutoriais do software ISP CLOUD, que contém instruções e ensinamentos, elaborados especificamente para a versão ora contratada, os quais a CONTRATANTE declara ter total conhecimento.

12.6. A CONTRATANTE declara que teve acesso a todo o conteúdo do software ISP CLOUD, principalmente no que diz respeito as ferramentas, as quais foram previamente disponibilizadas após a assinatura do Termo de Proposta e Adesão.

12.7. Declara a CONTRATANTE:

- a) Ter domínio e acesso à internet para obtenção das informações necessárias ao perfeito proveito e cumprimento do contrato;
- b) Ter sido claramente informado a respeito dos requisitos mínimos necessários para o bom funcionamento do software no computador destinatário, se comprometendo a atender as condições necessárias para tanto, de forma a manter sempre uma configuração adequada do computador e da internet, no que se refere a utilização do software adquirido;
- c) Estar ciente de que o presente contrato é pessoal e intransferível;
- d) Que tendo-se em vista as atualizações das ferramentas do ISP CLOUD, a CONTRATADA pode livremente vir a alterar funções, recursos e interfaces do sistema, objetivando sua melhoria e/ou correções de problemas, tornando-o mais eficiente.

### **CLÁUSULA 13 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

A CONTRATADA se reserva o direito de, a qualquer tempo, modificar o presente Contrato Unilateralmente e impor termos ou condições novas ou adicionais sobre o uso do Serviço. Tais modificações e termos e condições adicionais terão eficácia imediata e serão incorporados a este Contrato. A continuação do uso do Serviço será considerada como aceitação dos seus termos.



13.1 Fica estabelecido que será permitido à CONTRATADA a transferência ou cessão, no todo ou em parte, a terceiros e a qualquer título, dos direitos e obrigações assumidos através deste instrumento, mantendo-se no todo todas as demais disposições ajustadas entre as partes, e sem prejuízo destas.

13.2 O Presente Contrato não incide em vínculo trabalhista para nenhuma das partes.

13.3 O Presente Contrato deverá ser impresso e enviado devidamente assinado, via correios a CONTRATADA imediatamente a disponibilização do acesso aos serviços contratados.

#### **CLÁUSULA 14 - DO FORO**

As partes elegem o Foro da cidade de São Gonçalo do Sapucaí, MG, para dirimir quaisquer dúvidas sobre a interpretação deste instrumento, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**São Gonçalo do Sapucaí/MG, \_\_\_ de \_\_\_ de 2018.**

\_\_\_\_\_  
LUIZ GUILHERME SANTOS DE SOUZA - ME  
CNPJ: 25.294.493/0001-40

\_\_\_\_\_  
EMPRESA CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA 1

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA 2