

CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO.

Pelo presente instrumento particular, de um lado, **SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**, estabelecida à Rua José Candido da Silva, 155, bairro Balneário, CEP 88075-250 – Florianópolis - SC, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, sendo sua administração, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso registrado e de outro o **CLIENTE**, ambos qualificados no **ANEXO "A"**, cujo documento está vinculado ao presente instrumento, nos termos e condições seguintes:

1 DO OBJETO

1.1 O objeto é o licenciamento do uso temporário de software, **sem exclusividade** serviços de implantação, suporte, atualização e manutenção de software, por prazo indeterminado e de caráter intransferível, desenvolvido e de propriedade da **SOFTILUX** ou de terceiros cedidos pela **SOFTILUX**, nos termos especificados do **ANEXO "A"** deste contrato, denominado de "**SISTEMA**" ou "**SOFTWARE**", para usar no processamento dos dados do **CLIENTE** e de empresas a ele coligadas ou de seus clientes, em instalação única (único servidor) com limite de colaboradores e/ou usuários processados pelo **SISTEMA** definidos no **ANEXO "A"**.

2 DA REMUNERAÇÃO E OUTRAS CONDIÇÕES VARIÁVEIS

2.1 Pelos serviços e atualização do **SISTEMA** o **CLIENTE** *pagará à* **SOFTILUX**, os valores definidos no **ANEXO "A"** e outras variáveis negociadas na Proposta Comercial enviada ao Cliente.

2.2 Assessoria técnica ou outros serviços de consultoria, que não estão previstos no contrato de Atualização de Software e Suporte Técnico terão seu valor cobrado pela hora técnica, definido no **ANEXO "A"**, podendo ser negociado mediante orçamento.

2.3 Em casos de trabalhos que não estão previstos no contrato de Serviços de Implantação, Atualização de Software e Suporte Técnico e que por exigência do cliente sejam realizados fora do horário do expediente (das 08h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min), em dias úteis, a taxa horária constante no **ANEXO "A"** sofrerá um adicional de 50% nas duas primeiras horas e 100% nas demais. Aos sábados, domingos e feriados, a taxa horária será acrescida em 100%.

2.4 Despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação, quando existirem, estarão definidas no **ANEXO "A"** e correrão por conta do cliente.

2.5 O valor do contrato referente à atualização de software será faturado no início de cada mês a que se refere e, deverá ser pago mensalmente, com data de vencimento acordada no **ANEXO "A"**.

2.6 Atrasos no pagamento por prazo superior a 30 (trinta) dias suspendem automaticamente os serviços de implantação, suporte técnico, liberação de senhas e atualização de software até que as pendências financeiras sejam regularizadas. Se houver interrupção no pagamento da manutenção mensal o cliente ficará sujeito ao pagamento das atualizações do período, a serem orçadas.

2.7 Os valores estão expressos em "Real", sendo que os valores referentes ao contrato de Atualização de Software e Suporte Técnico serão reajustados anualmente pelo **INPC**

acumulado, utilizando-se o último índice divulgado, tendo como data base a data de assinatura do contrato.

2.9 Em caso de inadimplência superior a 10 (dez) dias, a SOFTILUX poderá, a seu critério, encaminhar os boletos(títulos) para protesto ou negativação de crédito, até que os mesmos sejam liquidados.

2.10 Após a liquidação dos boletos/títulos protestados e/ou negativados, o **CLIENTE** deve informar a **SOFTILUX** sobre a regularização, mediante a comprovação via e-mail, com os respectivos comprovantes de quitação.

2.11 Se, na defesa de seus direitos, a **SOFTILUX** tiver que recorrer a meios administrativos ou judiciais terão direito de receber, adicionalmente **2%** (dois por cento) da quantia devida a título de multa, **1%** (um por cento) ao mês de juros mais a taxa selic, além do reembolso das custas judiciais, despesas de cobrança e honorários advocatícios, calculados à razão de **20%** (vinte por cento) do valor dos débitos.

2.12 Sendo criado(s) novo(s) tributo(s) ou modificadas as alíquotas dos atuais, de modo a majorar o valor final acordado, os valores vincendos serão ajustados, para readequação de valores.

2.13 Tributos cobrados na sede do **CLIENTE** são de responsabilidade do **CLIENTE** o seu recolhimento ou ressarcimento à **SOFTILUX**.

2.14 Fazem parte deste contrato o **ANEXO "A"** – Qualificação do **CLIENTE**, Condições Específicas de Contrato, Especificações do sistema, condições comerciais, valores de contratação e Valores de Hora Técnica **SOFTILUX**. **ANEXO B** Modalidades de Suporte contratada, **ANEXO C** – especificações Implantação, **ANEXO D** aditivo portal Web, **ANEXO E** aditivos e Glossário.

2.15 Na modalidade de pagamento de serviços, implantação e manutenção (MSI), o período mínimo de contrato é de 12 meses, em caso de cancelamento antes do prazo, o cliente deverá quitar as parcelas faltantes.

3. DA IMPLANTAÇÃO

3.1 O **SISTEMA** será fornecido e implantado pela **SOFTILUX**, conforme descrições no **ANEXO C** deste contrato.

3.2 A implantação compreende a instalação e configuração do sistema (via acesso remoto) no servidor e nas estações de trabalho do **CLIENTE**.

3.3 A **SOFTILUX** fará implantação do sistema de acordo com a sua metodologia denominada ISA (Implantação de Sistema Assistida), que é dividida nas seguintes fases:

Fase 01–Planejamento – acordo (termo de compromisso) de etapas e definição de cronogramas

Fase 02 – Envio de planilhas

Fase 03 - importação de cadastros com grande volume de dados

Fase 04 – Instalação e configuração do sistema e seus componentes

Fase 05 – validação (cliente)

Fase 06 – Treinamento

Fase 07 – Entrega/Avaliação

3.4 O conteúdo das informações, a conferência e manutenção dos dados após instalação são de responsabilidade do cliente.

3.5 Tarefas com as quais a **SOFTILUX** não tenham expressamente concordado em realizar, serão de responsabilidade do **CLIENTE**, que saberá que podem trazer dificuldades gerais, de cumprimento de cronograma ou até mesmo provocar deficiências no **SISTEMA**.

3.6 A formalização de uso do **SISTEMA** se dará com a assinatura deste Documento, que será assinado pelo **CLIENTE**, estabelecendo e formalizando o início de uso do **SISTEMA** pelo **CLIENTE**, ao mesmo tempo em que dá início às responsabilidades da **SOFTILUX** em relação à atualização do software e suporte técnico do **SISTEMA** ou a quaisquer de seus módulos e às obrigações do **CLIENTE** relativamente aos encargos referentes aos serviços de atualização do software e suporte técnico definidos nos **ANEXO A, B, C, D** deste contrato.

3.7 As configurações referentes às informações fiscais para emissão de notas fiscais, faturas devem ser homologadas pela empresa junto com o seu contador, validando todas as informações necessárias para o atendimento da legislação vigente.

A revisão dos dados, configurações fiscais e legislação local é de responsabilidade e de sua assessoria contábil e/ou tributária. Em caso de divergência o cliente deverá comunicar à Softilux imediatamente para possíveis alterações.

3.8 Emissão de boletos bancários deverá ser precedida da homologação junto a instituição bancária. A Softilux garante a correta utilização após a homologação junto ao banco. Qualquer alteração relevante o cliente deverá comunicar a Softilux.

3.9 O treinamento será on line, utilizando recursos de acesso remoto e software de comunicação com voz, como o SKYPE. Sendo a carga horário, conforme estipulada na modalidade contratada (start up, Perform ou Enterprise)

Se o cliente preferir poderá optar pelo treinamento local, desde que esteja de acordo com pagamento de despesas descritas no ANEXO A.

3.10 O atraso na execução de tarefas por parte do cliente, não isenta no adiamento do pagamento da manutenção mensal.

3.11 O cliente deverá disponibilizar apoio técnico para suporte local para configuração de rede, acesso remoto e software para comunicação de voz, como SKYPE.

3.12 Para parametrizações e alterações de alíquotas e/ou de tributos a solicitação do CLIENTE deve vir acompanhada de documento assinado por contador de sua confiança/seu preposto, ficando acertado que em nenhuma hipótese a SOFTILUX será responsável pela parametrização informada.

4. DA ATUALIZAÇÃO

4.1 A atualização por parte da **SOFTILUX** compreende:

4.2 **Correção de falhas** do **SISTEMA**, substituindo por uma cópia corrigida.

4.3 **Atualização das funções**, com relação às variáveis existentes e alteradas por legislação (que não gerem novas funcionalidades), de origem de atos do Governo Federal, Estadual e Municipal. A **SOFTILUX** poderá solicitar ao **CLIENTE** o envio da documentação da legislação pertinente. Ficam excluídas das atualizações aqui pactuadas, obrigações assumidas pelo **CLIENTE** junto a Sindicatos e Associações.

4.4 **Atualização tecnológica** do "**SISTEMA**", fornecendo as novas versões disponibilizadas com alterações, acréscimos de rotina ou melhoria de desempenho.

4.5 **Liberação de novas versões** com melhorias e evoluções realizadas no "**SISTEMA**", liberadas periodicamente, no tratamento dos assuntos abrangidos pelo "**SISTEMA**".

4.6 A interpretação legal das normas editadas pelo governo e sua implementação no **"SISTEMA"** objeto desta prestação de serviços será efetuada com base no entendimento majoritário dos usuários da **SOFTILUX**, doutrinas e jurisprudência. Interpretações divergentes do **CLIENTE** podem ser implementadas, na condição de "desenvolvimento específico" para o **CLIENTE**, com a contrapartida do pagamento do desenvolvimento em pauta, se necessário, após a apresentação pela **SOFTILUX** de orçamento prévio.

4.7 Caso não haja tempo hábil para implementar as modificações legais entre a divulgação e o início de vigência das mesmas, a **SOFTILUX** indicará as soluções alternativas para atender, temporariamente, às exigências da nova Lei, até que os módulos possam ser atualizados.

4.8 Todas as versões liberadas pela **SOFTILUX** serão colocadas à disposição do **CLIENTE** sem ônus adicional, sendo disponibilizadas via redes de computadores (Internet), para acesso direto a ser feito também pelo próprio **CLIENTE**

4.9 As implementações e/ou customizações no **SISTEMA**, solicitadas pelo **CLIENTE**, serão objeto de análise para estimativas horas, prazos e orçamento financeiro, pagos à parte, por aditivo contratual ou documento assinado pelas partes.

5. DO SUPORTE TÉCNICO

5.1 O suporte técnico compreende o atendimento ao **CLIENTE**, para acompanhamento do sistema, bem como esclarecimentos de dúvidas e/ou resolução de problemas referentes à utilização do sistema e será prestada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min, exceto feriados nacionais.

5.2 Para o suporte utilizamos ferramentas on line para abertura de tickets e chat on line, além das ferramentas de apoio on line para treinamento, base de conhecimento para consultas. O tempo resposta para tickets é baseado no de tipo de solicitação e módulos do sistema. A SLA (Service Level Agreement) será de acordo com o impacto na operação do cliente, descritas no ANEXO B.

5.3 Para a validade do atendimento pelo **SUPORTE TÉCNICO** conforme opção descrição no ANEXO B, parte integrante deste contrato, o **CLIENTE** deverá: **a)** consultar a **SOFTILUX** somente através das pessoas que foram treinadas para a utilização do sistema e **b)** comunicarem com detalhes e precisão, a descrição do(s) problema(s) ou pendência(s) relativas ao software, fazendo tal comunicação pelo registro de tickets em ferramenta disponibilizada pela **SOFTILUX**.

5.5 Solicitações de atendimento feitas pelo **CLIENTE** que exigirem o deslocamento do técnico deverão ser previamente agendada. Esses atendimentos exigem reembolso de despesas de viagem e de hora técnica pelo serviço realizado.

5.6 As solicitações de suporte restringem as questões relacionados ao uso correto do sistema e suas funcionalidades. Qualquer solicitação não atendida e/ou que não seja de responsabilidade da **SOFTILUX**, não poderá ser atendida pelo suporte.

5.7 O papel do suporte é de orientação e resolução de problemas e dúvidas. Informações que precisam ser alteradas, digitadas, inseridas no sistema, liberações de acesso são de responsabilidade dos usuários do cliente.

5.8 O suporte é destinado aos usuários treinados.

5.9 Não se compreendem como **"SUPORTE"** e devem ser remunerados de acordo com o valor de hora técnica expresso no **ANEXO "A"**, ou negociados por orçamento específico:

- a) Correções de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do **SISTEMA**, de falhas do equipamento, ou do sistema operacional, ou da instalação elétrica ou de erros em outros programas do **CLIENTE**, problemas com vírus, customização de alterações em formulários de novas notas fiscais, atualizações em base de dados, reinstalações em servidores e treinamento de novos usuários e retreinamentos;
- b) Serviços de atualização ou conversões dos **SISTEMAS** e/ou da base de dados, assim como de instalação, configuração, importação de cadastros e administração de banco de dados;
- c) Desenvolvimento de melhorias e funcionalidades específicas no **SISTEMA**, de interesse do **CLIENTE**.

6. DAS RESPONSABILIDADES

6.1 Comprometem-se o **CLIENTE** a manter controle sobre os produtos gerados pelo **SISTEMA**, informando a **SOFTILUX**, quaisquer falhas ou problemas com os mesmos. Compromete-se a **SOFTILUX** a tomar as medidas corretivas cabíveis, tão logo sejam notificados por escrito de alguma falha no software. A **SOFTILUX** não se responsabiliza pelos resultados produzidos pelo **SISTEMA**, quando for afetado por algum tipo de programa externo, por falha de operação, mau uso, ou uso incorreto do software, ou decorrente de causas externas, como falha no hardware falta de energia, instalação indevida, ou má configuração do sistema operacional e falta de backup.

6.2 Deverá o **CLIENTE** disponibilizar recursos materiais e humanos necessários à instalação e habilitado(s) para a operação do sistema, e prover, sempre que ocorrerem quaisquer problemas com o **SISTEMA**, toda a documentação, relatórios e demais informações, cooperando efetivamente com a operação de instalação, customização, implantação ou manutenção desenvolvida.

6.3 A **SOFTILUX** prestará assistência ao **CLIENTE**, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do sistema. Quando o atendimento for à sede do **CLIENTE**, a **SOFTILUX** se ressarcirá de despesas e cobrará pelos serviços. O **CLIENTE** compreende e concorda que solicitações extemporâneas de modificações nos padrões previamente definidos atrasam, sem qualquer culpa da **SOFTILUX**, o desenvolvimento de etapas e podem causar prejuízo às partes deste contrato e se forem realizadas serão cobradas.

6.4 A **SOFTILUX** manterá em seu quadro pessoal, técnicos aptos a realizar os serviços.

6.5 O **CLIENTE** não assumirá qualquer responsabilidade trabalhista e não estará sujeito ao pagamento de encargos sociais de qualquer tipo, pelo fato de técnicos da **SOFTILUX** prestarem serviços nas dependências do **CLIENTE**.

7. DAS GARANTIAS

7.1 O **SISTEMA** é garantido pelo prazo de 90 (noventa) dias a partir da data de emissão da Nota Fiscal e, depois desse período, permanentemente enquanto houver o contrato de atualização e suporte técnico ativo (sem interrupção) e adimplente dos valores devidos pelo **CLIENTE**.

7.2 Na eventual impossibilidade de a **SOFTILUX** continuar suas atividades, esta se compromete a definir os critérios que assegurem ao **CLIENTE** o direito de continuidade de uso e garantia do suporte ao sistema.

7.3 A garantia durante a vigência deste contrato compreende os serviços de atualização e substituição do **SISTEMA**. A **SOFTILUX** garante o funcionamento do **SISTEMA**, de acordo com as especificações e características contidas em documentações, como Manual do Usuário em Meio Eletrônico ou outro formato.

7.4 As garantias não abrangem problemas, erros, danos ou prejuízos advindos de decisões tomadas com base em informações extraídas do **SISTEMA**, assim como não abrangem defeitos ou erros decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia no uso do **SISTEMA** pelo **CLIENTE**, seus empregados ou prepostos, assim como, problemas provenientes de "caso fortuito" ou "força maior" previsto no Novo Código Civil (Lei nº 10.406/2002).

7.5 O **CLIENTE** deve proceder todos os atos necessários de conferência de dados, evitando o que acredita ser fonte de erro ou de dano, respondendo pela omissão, inércia e imprudência, cabendo-lhe a responsabilidade pela gestão administrativa, econômica, e fiscal, respondendo pelo modelo de uso, incluindo as perdas e danos, lucros cessantes, perda de informações, ou outros prejuízos decorrentes de uso do sistema.

7.6 Caso o **CLIENTE comprove** que o **SISTEMA** não atende as suas necessidades por não possuir as adequações ofertadas pela **SOFTILUX** ou a implantação for diferente do que foi ofertado, trazendo-lhes problemas comprovados, poderá o **CLIENTE** abandonar o projeto de implantação, cabendo-lhe o direito ao ressarcimento imediato referente aos serviços não executados, limitado a 100% (cem por cento) dos valores efetivamente pagos, devidamente corrigidos pelo INPC a partir do mês do efetivo pagamento.

Os valores referentes aos serviços de implantação e instalação já realizados não serão devolvidos.

Valores com despesas de impostos, taxas e tarifas de cobrança serão descontados dos valores a serem devolvidos.

7.7 A **SOFTILUX** garante o funcionamento do **SISTEMA** objeto deste contrato, desde que:

- a) Seja corretamente instalado;
- b) Seja atendida a configuração mínima de hardware e software exigida pelos **SISTEMAS** de propriedade da **SOFTILUX**;
- c) Seja feito uso adequado do produto e de suas ferramentas de tecnologia.

7.8 O **CLIENTE** é responsável pela segurança dos arquivos relacionados com o **SISTEMA**, bem como pela boa utilização das técnicas operacionais de trabalho, segurança de rede, incluindo cópias de segurança (*back-ups*), com uso de mídia adequada, utilização de antivírus e políticas de segurança de sistemas.

7.9 A **SOFTILUX** não fornece garantia a programas de terceiros, que interajam, com o **SISTEMA**.

7.10 São de responsabilidade do **CLIENTE**:

- a) A emissão, e a definição dos tipos de documentos fiscais emitidos pelo **SISTEMA**;
- b) A legalidade e integridade dos dados e informações constantes dos documentos fiscais emitidos;
- c) A adequação dos documentos às legislações, assim como o conteúdo, a integridade e a periodicidade dos dados enviados aos órgãos oficiais, independente do meio utilizado;
- d) A configuração e segurança das informações e arquivos na rede de computadores;
- e) Backup da base de dados, arquivos XML's e quaisquer outros documentos de característica legal;
- f) Ficar atento as alterações da legislação e comunicar à **SOFTILUX** imediatamente, com prazo exequível para as devidas alterações no sistema;

g) Requerer a **SOFTILUX** as providências para corrigir o modo de impressão, o registro, a emissão ou o envio de documentos fiscais, que não estejam de acordo com as suas necessidades, que avaliarão o problema, informando a solução, prazos e custos caso não estejam cobertos por este contrato.

h) Revisão das parametrizações fiscais para emissão de notas fiscais, faturas, dentre outros documentos, que devem ser homologadas pela empresa junto com o seu contador, que deverá manifestar sua expressa anuência e/ou concordância quanto a parametrização, se responsabilizando por eventuais divergências entre os dados parametrizados e o disposto na legislação em vigor".

Esta validação deve atender todas as informações necessárias para o atendimento da legislação vigente.

i) Realizar regularmente auditorias contábeis/fiscais para apurar se as informações fiscais praticadas estão corretas, sendo certo que nenhuma responsabilidade por eventual equívoco poderá ser imputada à **SOFTILUX**; e

j) informar imediatamente mudanças na legislação local (Estado/Município) à **SOFTILUX**.

8. DO DIREITO DE PROPRIEDADE

8.1 Os nomes, marcas e logotipos da **SOFTILUX** ou de terceiros, existentes nas embalagens, manuais e no software a que se refere este contrato, não poderão ser adulterados ou modificados, bem como não poderão ser objeto de venda, licenciamento, doação, locação ou de qualquer forma ser transferidos ou transmitidos onerosa ou gratuitamente, a não ser com prévia anuência da **SOFTILUX**.

8.2 Quaisquer outras cópias do sistema, objeto deste contrato, além da **CÓPIA DE RESERVA ("backup")**, será considerada cópia não autorizada e, sua existência, dentro ou fora do ambiente do **CLIENTE**, será uma violação aos direitos de propriedade, sujeitando-se o **CLIENTE** às penalidades previstas neste contrato e Lei específica.

8.3 A infração à cláusula 8.2 autoriza a **SOFTILUX** a cobrar do **CLIENTE** o valor correspondente ao preço atualizado do **SISTEMA**, multiplicado pelo número de cópias reproduzidas sem autorização, sem que isto impeça a cobrança de indenizações, ressarcimentos e sanções previstas na legislação.

8.4 Divulgações do manual, mesmo que autorizadas, devem ser acompanhadas de nota informativa dos direitos autorais pertencentes à **SOFTILUX**.

8.5 Informações comerciais, características do sistema, telas, senhas, arquitetura de sistema, como modelagem do banco de dados são informações sigilosas e protegidas pelo direito autoral e sua divulgação só poderá ser feita se autorizada, formalmente, pela **SOFTILUX**.

9. DA TOLERÂNCIA

9.1 Toda e qualquer concessão ou tolerância por parte dos contratantes será considerada mera liberalidade, não gerando direitos e obrigações em hipótese alguma no presente e no futuro.

10. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1 A concessão ao **CLIENTE** da Licença de Uso do **SISTEMA**, previsto na cláusula **1 – OBJETO** e no **ANEXO "A"**, vigorará por prazo indeterminado, enquanto que a atualização e suporte técnico, por prazo de 12 meses, renovados automaticamente, e enquanto perdurar o contrato com mensalidades adimplentes, a contar da data de sua assinatura. É facultado às partes, manifestarem seu interesse contrário à renovação ou cancelamento, com antecedência

de 60 dias do término do prazo, que pode ser pela necessidade de rever condições estabelecidas, que se resolvidas por interesse mútuo, poderá o contrato persistir, com aditivo contratual do novo acordo. A inadimplência e/ou suspensão de pagamentos das mensalidades extinguirá o direito de uso do sistema, desta forma o **CLIENTE** perderá o acesso aos dados através do sistema. Entretanto, poderá fazê-lo caso exporte os dados para Excel ou outro formato de seu interesse.

10.2 Será considerado rescindido este contrato por qualquer das partes e a qualquer tempo, desde que ocorridas uma das seguintes hipóteses:

a) Inadimplemento das obrigações pela outra parte;

Observações: Após 60 dias sem pagamento das mensalidades, o contrato se extingue automaticamente e o cliente, se quiser atualizações, atendimentos, terá que pagar as manutenções não pagas, as novas atualizações, ou comprar novo sistema, o que for menor;

b) Se o **CLIENTE** requerer concordata ou tornar-se insolvente ou tiver falência decretada.

10.3 Caso o **CLIENTE** manifeste pelo cancelamento do contrato 60 dias antes, este deverá ter todos os débitos quitados e estar na situação de adimplente junto à **SOFTILUX**.

11. DO SIGILO

11.1 As partes, seus empregados e prepostos, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer dados, materiais, informações sobre clientes, contratos, valores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamento do conjunto de módulos licenciados de que vieram a ter acesso ou conhecimento, ou ainda que lhes tenham sido confiados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelar ou reproduzir ou deles dar conhecimento a terceiros.

12 DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 Quaisquer tipos de informações cadastrais e/ou do sistema, entre as partes, deve ser feita por escrito e pode utilizar um meio eletrônico, desde que comprovada sua entrega inequivocamente.

12.2 A **SOFTILUX** está autorizada a divulgar, a qualquer tempo, em "home-pages" ou outros meios e mídias, sem direito a remuneração, que o **CLIENTE** é um cliente seu e utiliza seus produtos.

12.3 O contrato obriga as partes e seus sucessores.

12.4 A **SOFTILUX** poderá, a qualquer tempo, transferir, no todo ou em parte, os direitos e obrigações inerentes ao contrato, para empresa filiada sua, ou coligada, ou controladora, ou controlada ou subsidiária, ou distribuidora, com vistas o melhor atendimento ao **CLIENTE**.

12.5 A **SOFTILUX** declara expressamente que não está, de qualquer forma, impedidos de licenciar o uso do software objeto deste contrato e que a licença aqui pactuada não infringe qualquer patente, direito autoral, segredo industrial ou quaisquer outros direitos de terceiros assim como preceitos legais nacionais ou estrangeiros.

12.6 Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos, tácitos ou expressos anteriores.

12.7 Podem as partes de comum acordo ajustar outras condições, que devem ser incorporadas a este instrumento através de Anexos.

12.8 A **SOFTILUX** declara expressamente que não compactua com quaisquer práticas ilícitas, que possam trazer prejuízos aos seus clientes, funcionários, usuários e erário público. As ações e incentivo da **SOFTILUX** é de que, a legislação vigente seja o alicerce da conduta e das relações comerciais.

12.9 Para dirimir dúvidas relativas a este contrato fica eleito o Foro da Comarca de Florianópolis, Estado de Santa Catarina.

13. JULGAMENTO POR ARBITRAGEM

13.1 As discordâncias que surgirem por força deste contrato poderão ser julgadas por tribunal de justiça, da comarca de Florianópolis, em obediência ao que determina a lei n.º 9.307/96.

Assim, ajustadas e contratadas, as partes e testemunhas assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor, para um só efeito.

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

ANEXO "A"
DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE
TÉCNICO

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato,
Especificações do Sistema, configurações, condições comerciais e valores

QUALIFICAÇÃO

SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso, estabelecida Rua José Candido da Silva, 155, - bairro Balneário, CEP 88075-250- Florianópolis - SC, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**,

Empresa modelo (empresa modelo), sediada à RUA MODELO, XXX, BAIRRO MODELO - CEP 00.000-000, CIDADE MODELO - UF, CNPJ: **00.000.000/0001-00**, o que a partir de agora passará a ser denominada, simplesmente como **CLIENTE**.

1. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO**1.1 CONFIGURAÇÕES**

PARÂMETROS	QUANTIDADE
MODALIDADE (START UP/PERFORM/ENTERPRISE)	PERFORM
NÚMERO DE CNPJ 's CADASTRADOS*	00
NÚMERO DE USUÁRIOS COM ACESSO SIMULTÂNEO	00
NÚMERO BANCOS PARA EMISSÃO DE BOLETOS	00
NÚMERO NF ELETRÔNICA DE PRODUTOS	00
NÚMERO NF ELETRÔNICA DE SERVIÇOS	00
NÚMERO NF ELETRÔNICA CONSUMIDOR	00
PORTAL WEB	00
SITE	00

* Número de CNPJ 's instalados na mesma base de dados.

MÓDULOS	INCLUSO
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	<input checked="" type="checkbox"/>
COBRANÇA ELETRÔNICA	<input checked="" type="checkbox"/>
COMERCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>
CONTROLE DE SÉRIE	<input checked="" type="checkbox"/>
CONTRATOS SERVIÇOS CLOUD	<input checked="" type="checkbox"/>
FINANCEIRO	<input checked="" type="checkbox"/>
FOLLOW UP COBRANÇA	<input checked="" type="checkbox"/>
LOCAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE PRODUTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
RECICLADOS	<input checked="" type="checkbox"/>

Módulos inclusos conforme modalidade e definidos na proposta ☒ **Sim** ☐ **Não**

1.2 CNPJ'S REGISTRADOS NA BASE DE DADOS

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	PRINCIPAL
00.000.000/0001-00	EMPRESA MODELO	MODELO	S

1.3 CNPJ'S NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE PRODUTOS – NF-e

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA
00.000.000/0001-00	EMPRESA MODELO	MODELO

1.4 CNPJ'S NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS – NFS-e

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	CIDADE/UF

1.5 CNPJ'S NOTA FISCAL ELETRÔNICA CONSUMIDOR – NFC-e

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	CIDADE/UF

1.6 CNPJ'S EMISSÃO DE BOLETOS

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	BANCO	CARTEIRA
00.000.000/0001-00	EMPRESA MODELO		

1.7 CNPJ'S ARMAZENADOR FISCAL – GUARDA XML'S

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	CIDADE/UF

2. CONDIÇÕES COMERCIAIS CONTRATO

2.1 Valores Proposta Comercial:

- Proposta Comercial – número/data – XX- 12/06/2017
- Serviços implantação, configuração e treinamento: R\$ 0.00 (reais).
- Atualização de Software e Suporte Técnico (Manutenção mensal) R\$ 0,00 (reais)

2.2 Valores usuário adicional/upgrades

ITEM	VALOR
Nota fiscal eletrônica de Produtos/Consumidor CNPJ adicional	R\$ 950,00
Nota Fiscal Eletrônica de serviços CNPJ adicional	R\$ 1.200,00
Banco adicional cobrança eletrônica	R\$ 800,00
Usuários/Módulos adicionais	R\$ 480,00
Nova empresa	R\$ 400,00
Manutenção Mensal NFe produto e/ou serviço adicional	R\$ 90,00
Mensalidade por usuário adicional	R\$ 58,00

2.3 Forma e condições de Pagamento

- O valor referente aos serviços de implantação, totalizando R\$ 0.00 (reais), sendo uma parcela na assinatura do contrato no valor de R\$ 0.00 (reais), mais duas parcelas de igual valor em 30 e 60 dias.
- Atualização de Software e Suporte Técnico (Manutenção mensal sistema ILUX) valor de R\$ 0.00 (reais), iniciando em XXX/2017.
- Dia vencimento parcela manutenção mensal: dia 15.

2.4 Valores Hora Técnicos SOFTILUX

Valor hora técnica desenvolvimento, customizações e treinamento: R\$ 110,00.

Valor hora técnica para suporte: R\$ 90,00

Os valores constantes neste Anexo referente à Hora Técnica e adicionais poderão ser alterados a qualquer momento, obedecendo à Política Comercial da SOFTILUX.

Obs.: Os módulos de Nota Fiscal Eletrônica e Cobrança Eletrônica são soluções de integração de sistemas com serviços e componentes de software de terceiros, que são remunerados mensalmente pela SOFTILUX; em caso de atraso nos pagamentos da manutenção mensal por mais de 30 dias o sistema não terá sua senha de acesso renovada e deixará de operar.

3. REQUISITOS DE HARDWARE E SOFTWARE

3.1 Servidor

Recomendações:

HARDWARE	RECURSO/CAPACIDADE	OBSERVAÇÃO
Processador	Intel® Xeon® E3-1220 v5 de 3 GHz, cache de 8 M, 4C/4T, turbo (80 W)	
Memória RAM	8GB UDIMM,2133MT/s,ECC,BCC	
HD	1 ou 2 SSD's - 1TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 3.5in Cabled Hard Drive	Ou HD comum
Raid	RAID 1, controlador incorporado/H330/H730 para SAS/SATA, Cabled Chassis	Opcional para backup
Backup	Backup externo – HD/Nuvem	
Nobreak	Mínimo 1KVa	requisito

3.2 Estações

HARDWARE	RECURSO/CAPACIDADE	OBSERVAÇÃO
Processador	6ª Geração do Processador Intel® Core™ i3, Quad Core	
Memória RAM	4GB mínimo ideal 8mb	
HD	500 GB	

3.3 Sistema operacional

Recomendação – obrigatório Windows nas estações

Hardware	Sistema/Versão
Servidor	Windows server/2012 – 32/64 bits
Servidor	Atualizações Windows em dia
Servidor	Net Frame Work 4.6.2 ou superior
Estações	Windows 2008/ Windows 7/Windows 10

3.4 Certificado digital

MODELOS	
A1 – compatível NFe	Recomendado
A3 – compatível NFe	

* Antes de adquirir o certificado digital, verifique a compatibilidade do mesmo, com o sistema operacional do servidor.

3.5 Configurações Técnicas ILUXEmpresarial

Configurações	Descrição
Banco de dados ILUXEmpresarial	Firebird 2.5
Banco de dados NFe	Postgree
Plataforma	Windows
Linguagem programação	Delphi
Acesso remoto – Filiais e externos	Windows Terminal Server (WTS)
Portal WEB – Provedor	Amazon
Portal WEB – Banco de dados	Mysql
Portal WEB – Linguagem programação	PHP/Java script

Redes de Software de apoio

- Utilizar rede cabeada. Redes WIFI apresentam muita instabilidade e impactam na performance de softwares e aplicativos.
- Mantenha softwares de antivírus atualizados em todos os computadores da empresa.
- Crie políticas de segurança.
- Mantenha backup regular da base de dados e arquivos XML 's de notas fiscais de entrada e saída
- Certificado digital (verificar compatibilidade com sistema operacional do servidor) – preferencialmente modelo A1

Obs.: depende de quais outras aplicações o cliente usa. Informações de janeiro de 2019, considerar os upgrades de mercado após esta data.

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

ANEXO "B"**DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE
TÉCNICO**

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato,
Especificações Modalidade de Suporte

QUALIFICAÇÃO

SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso, estabelecida Rua José Candido da Silva, 155, - bairro Balneário, CEP 88075-250- Florianópolis - SC, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**,

EMPRESA MODELO (MODELO), sediada à RUA MODELO, 538, BAIRRO MODELO - CEP 00.000-000, CIDADE MODELO - UFDA - RS, CNPJ: **00.000.000/0001-00**, o que a partir de agora passará a ser denominada, simplesmente como **CLIENTE**.

3. MODALIDADES DE SUPORTE

A Softilux disponibiliza uma equipe técnica treinada e capacidade para apoiar a empresa no dia a dia, para melhor utilização do sistema, resolvendo dúvidas e solucionando problemas, além de uma área com uma base de conhecimento, onde são disponibilizados conteúdos como: vídeo aulas e manuais do sistema.

O tipo de suporte está condicionado a modalidade contratada: Start up, Perform ou Enterprise, descritos na proposta comercial, parte integrante deste contrato.

VOLUMES	ILUX START UP	ILUX PERFORM	ILUX ENTERPRISE
Suporte	Ticket, e-mail, área restrita	Chat on line, e-mail, ticket, área restrita	Chat on line, Telefone, Email, ticket, área restrita

3.1 Considerações sobre suporte:

A Softilux disponibiliza uma equipe técnica treinada e capacidade para ajudar a empresa no dia a dia, para melhor utilização do sistema, resolvendo dúvidas e solucionando problemas.

Para o suporte utilizamos ferramentas on line para abertura de tickets e chat on line, além das ferramentas de apoio on line para treinamento, base de conhecimento para consultas. O tempo resposta para tickets é baseado no de tipo de solicitação e módulos do sistema. A SLA (Service Level Agreement) será de acordo com o impacto na operação do cliente.

Tickets com solicitação de melhorias e/ou customizações, o prazo depende da análise de prioridade e esforço.

O acesso à ferramenta de ticket pode ser feito via sistema ou pelo site da Softilux.

Horário suporte: De Segunda à Sexta-feira das 08h30min às 12h e das 13h30min às 17h30min.
Horário de Brasília.

Se necessário, o cliente poderá contratar atendimento extra horário comercial, conforme tabela de preços item 2.4 do Anexo A.

OBS: O suporte é restrito à operação do sistema. Outros serviços, como mudanças de servidores, instalação de novas estações, novos funcionários para treinamento ou re-treinamento, problemas de rede, vírus, novos layouts de ordens de serviços, novos formulários e relatórios, etc. poderão ser atendidos mediante orçamento prévio. Além destes, o uso inadequado por má utilização do sistema ou imperícia, como: arquivos deletados, corrompidos, inclusões incorretas, serão passíveis de cobranças a parte.

3.2 Níveis de serviços

O cliente tem acesso a atendimento on line dentro do horário definido em contrato, além de outros meios de comunicação como telefone e e-mail.

Severidade	Tipo de acesso	Tempo de resposta	Tempo de solução
Crítico	Chat on line/ telefone	imediato	Depende da análise, complexidade da solicitação
Alto	Chat on line/ telefone ou ticket	Ticket em até 08h úteis	Depende da análise, complexidade da solicitação
Médio	Chat on line/ticket	Ticket em até 48h úteis	Depende da análise, complexidade da solicitação
Baixo	Ticket	Ticket em até 72h úteis	Depende da análise, complexidade da solicitação

Solicitações	Tipo de acesso	Tempo de resposta	Tempo de solução
Customizações e desenvolvimentos	Ticket (somente)	16h úteis	Depende da análise, requisitos, complexidade da solicitação, demandas, orçamento.

Crítico - Chamados em que o processo de negócio é significativamente afetado; Não há procedimento de recuperação ou contorno do problema; Cliente não consegue recuperar dados ou arquivos necessários; Uma solução ou contorno do problema é necessário imediatamente.

Alto - Chamados em que processo de negócio está afetado; Exposição à perda de dados; Operação normal do negócio não foi afetada.

Médio - Chamados em que existe perda de alguma funcionalidade; Não há exposição imediata à perda de dados ou processo de negócio.

Baixo - Chamados em que é realizado um pedido de informação ou solicitações específicas de melhoria

* Clientes sem suporte a chat on line ou telefone, o tempo de resposta para tickets é de até 2h, para os níveis de severidade crítico e alto. Os demais níveis de severidade permanecem inalterados.

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____ Nome: _____
CPF: _____ CPF: _____

ANEXO "C"
DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE
TÉCNICO

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato,
Especificações Implantação

QUALIFICAÇÃO

SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso, estabelecida Rua José Candido da Silva, 155, - bairro Balneário, CEP 88075-250- Florianópolis - SC, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**,

EMPRESA MODELO (MODELO), sediada à RUA MODELO, 538, BAIRRO MODELO - CEP 00.000-000, CIDADE MODELO - UFDA - RS, CNPJ: **00.000.000/0001-00**, o que a partir de agora passará a ser denominada, simplesmente como **CLIENTE**.

4. IMPLANTAÇÃO

4.1 Considerações sobre a implantação

- A implantação consiste em um conjunto de atividades que compreende a instalação, configuração do sistema, (via acesso remoto) no servidor e nas estações de trabalho do **CLIENTE**, liberação e preparação de base de dados e treinamento.
- Em determinadas ocasiões há ainda a entrega customizações contratadas pelo **CLIENTE**, conforme requisitos definidos e previstos no momento da contratação.
- A implantação de um software de gestão requer um amplo comprometimento entre contratada e contratante. É necessário que o cliente observe as orientações repassadas pela SOFTILUX, disponibilize os recursos técnicos e humanos necessários para execução das atividades e absorção de conhecimentos.
- A implantação do sistema dar-se-á seguindo cronograma acordado entre as partes, abrangendo todas as etapas definidas neste ANEXO, até o seu efetivo uso em produção
- Em caso de divergência, dúvidas ou qualquer ocorrência, que impacte no processo de implantação, o **CLIENTE** deve imediatamente formalizar a questão com a SOFTILUX, para tomar as ações necessárias de readequação.
- O **CLIENTE** deverá disponibilizar pelo menos um usuário-chave, responsável pela implantação e interlocução junto à SOFTILUX, que será responsável por replicar os conteúdos dos treinamentos.
- A implantação, instalação e treinamento será feita on line, para tanto o cliente deverá disponibilizar recursos de hardware, acesso pela internet e comunicação de voz.
- O **CLIENTE** deverá disponibilizar meio de comunicação voz (SKYPE) para interação com a equipe da SOFTILUX.
- O **CLIENTE** deverá fazer o acompanhamento sobre a implantação do Sistema, avaliando o Cronograma de Implantação e suas etapas.
- Em comum acordo, as partes poderão mudar o cronograma inicial ou gerar um cronograma complementar.
- O cronograma estabelecido pela SOFTILUX considera, que as etapas sejam cumpridas conforme a sua metodologia de implantação.

4.2 Fases da Implantação

A SOFTILUX fará implantação do sistema de acordo com a sua metodologia denominada **ISA** (Implantação de Sistema Assistida), que tem por objetivo direcionar as atividades, de forma ordenada e cronológica, inerentes ao processo de implantação.

A metodologia, além de um conjunto de atividades, conta com ferramentas de apoio para registro e comunicação com o **CLIENTE**. Também será dedicado um profissional da SOFTILUX, que será o interlocutor e responsável pela implantação junto ao **CLIENTE**, criando assim um canal de comunicação de fácil acesso e interação.

As ferramentas de registro serão disponibilizadas para o **CLIENTE**, para que o mesmo possa acompanhar o andamento da implantação.

Fase 01 – Planejamento – ajuste de expectativas, acordo de etapas (termo de compromisso), solicitação de informações, definição de cadastros a serem importados e cronograma de implantação.

Fase 02 – envio de planilhas para importação de cadastros. As planilhas são no formato de arquivo Excel em layout definido pela SOFTILUX.

Orientação quanto ao preenchimento correto das planilhas.

Os cadastros que podem ser importados:

Clientes – Fornecedores – Produtos – Vendedores – Tabela de preços – Equipamentos – Plano contábil Plano financeiro

Fase 03 – importação de cadastros e preparação de base de dados. Nesta fase os cadastros são importados e verificados, além da configuração e liberação da base de dados.

Fase 04 – Instalação e configuração do sistema e seus componentes, como: nota fiscal eletrônica, cobrança eletrônica e portal web. Homologações de NF e boleto de cobrança.

Fase 05 – validação (cliente) – validação de cadastros e configurações fiscais para emissão de NF.

O conteúdo das informações, a conferência e manutenção dos dados após instalação são de responsabilidade do cliente.

Fase 06 – Treinamento

Fase 07 – Entrega/Avaliação

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

ANEXO "D"
DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE
TÉCNICO

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato,
Aditivo Portal WEB

QUALIFICAÇÃO

SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso, estabelecida Rua Coronel Pedro Demoro 1595 sala 08, - bairro Balneário, CEP 88075-301- Florianópolis - SC, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**.

EMPRESA MODELO (MODELO), sediada à RUA MODELO, 538, BAIRRO MODELO - CEP 00.000-000, CIDADE MODELO - UFDA - RS, CNPJ: **00.000.000/0001-00**, o que a partir de agora passará a ser denominada, simplesmente como **CLIENTE**.

I – Cabe exclusivamente ao CLIENTE, as suas próprias expensas, o provimento de qualquer meio e/ou equipamento, que permitam ao CLIENTE o acesso à Internet. Além disso, contratar e manter as suas próprias expensas e responsabilidade os serviços de provimento de acesso à Internet, provedores de serviços WEB, incluindo o software que permite o acesso à mesma.

II – O Portal WEB é disponibilizado através de um link personalizado, para acesso via internet, através do site do CLIENTE.

III – O Portal WEB é disponibilizado em nuvem, em provedores de internet de primeira linha, reconhecidos pelo mercado, que asseguram o serviço com 99,99% disponibilidade, backup, segurança e todas recursos necessários para o funcionamento do sistema.

IV – Os custos do provedor já estão inclusos nos serviços oferecidos pela SOFTILUX.

Todas as obrigações e direitos são garantidos pelo contrato de licenciamento de uso, atualização de software e suporte técnico, vinculado a este anexo.

V – O Portal WEB é um módulo adicional e deve ser contratado pelo CLIENTE.

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

ANEXO "E"
DO CONTRATO DE LICENÇA DE USO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE
TÉCNICO

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato,
Aditivos de novos módulos e empresas coligadas

QUALIFICAÇÃO

SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ nº 02.067.290/0001-16, legítima proprietária e desenvolvedora do software, objeto da presente licença de uso, estabelecida Rua José Candido da Silva, 155, - bairro Balneário, CEP 88075-250- Florianópolis - SC, por seus representantes legais abaixo assinados, denominada doravante **SOFTILUX**,

EMPRESA MODELO (MODELO), sediada à RUA MODELO, 538, BAIRRO MODELO - CEP 00.000-000, CIDADE MODELO - UFDA - RS, CNPJ: **00.000.000/0001-00**, o que a partir de agora passará a ser denominada, simplesmente como **CLIENTE**.

O presente aditivo contempla a aquisição de novos módulos e inclusão de novas empresas à base de dados principal do cliente.

Todas as obrigações e direitos são garantidos pelo contrato de licenciamento de uso, atualização de software e suporte técnico, vinculado a este anexo.

CNPJ	MÓDULO	VALOR	VALOR MENSAL	DATA

Florianópolis, 29 de janeiro de 2019.

**SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE
E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA**

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

DADOS PARA FATURAMENTO

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	REGIME TRIBUTÁRIO	CIDADE/UF
00.000.000/0001-00	EMPRESA MODELO	Simples Nacional (<input checked="" type="checkbox"/>) Lucro Presumido () Lucro Real ()	CIDADE MODELO - UF

CONTATO/NOME	EMAIL	TELEFONE
		()

DIRETORES/NOME	EMAIL	TELEFONE

CONTATO PARA IMPLANTAÇÃO

CONTATO/NOME	EMAIL	SKYPE	TELEFONE

GLOSSÁRIO

ACESSO REMOTO – aplicativo que permite o acesso via internet entre computadores.

COBRANÇA ELETRÔNICA – módulo de integração bancária para emissão de boletos e geração de arquivos de remessa.

COMPONENTES – são ferramentas ou programas, agregados ao software, que podem ser de terceiros/parceiros técnicos do fornecedor de sistemas.

CUSTOMIZAÇÃO – serviços contratados com objetivo de fazer adequações específicas ao software.

EAD – ferramenta web de ensino à distância para consultas de documentação e vídeo aulas.

HOMOLOGAÇÃO – etapa de validação de informações, cadastros ou configurações feitas pelo fornecedor, cliente ou terceiros.

IMPORTAÇÃO – meio pelo qual são utilizados programas, para inserir dados em um sistema de forma automática.

ISA – (implantação de sistemas assistida) metodologia de implantação Softilux.

PORTAL WEB – Sistema web para acesso via internet de clientes e funcionários.

SLA – (service level agreement) – nível de serviço contratado, que define o tempo resposta

SKYPE – ferramenta de comunicação via internet com acesso a chat on line e voz.

UPGRADE – indica uma atualização ou melhoria, normalmente associado a software ou hardware

VÍRUS – software malicioso com o objetivos diversos, desde captura de arquivos, de informações, exclusões de registros, que podem causar danos permanentes aos computadores das empresas.