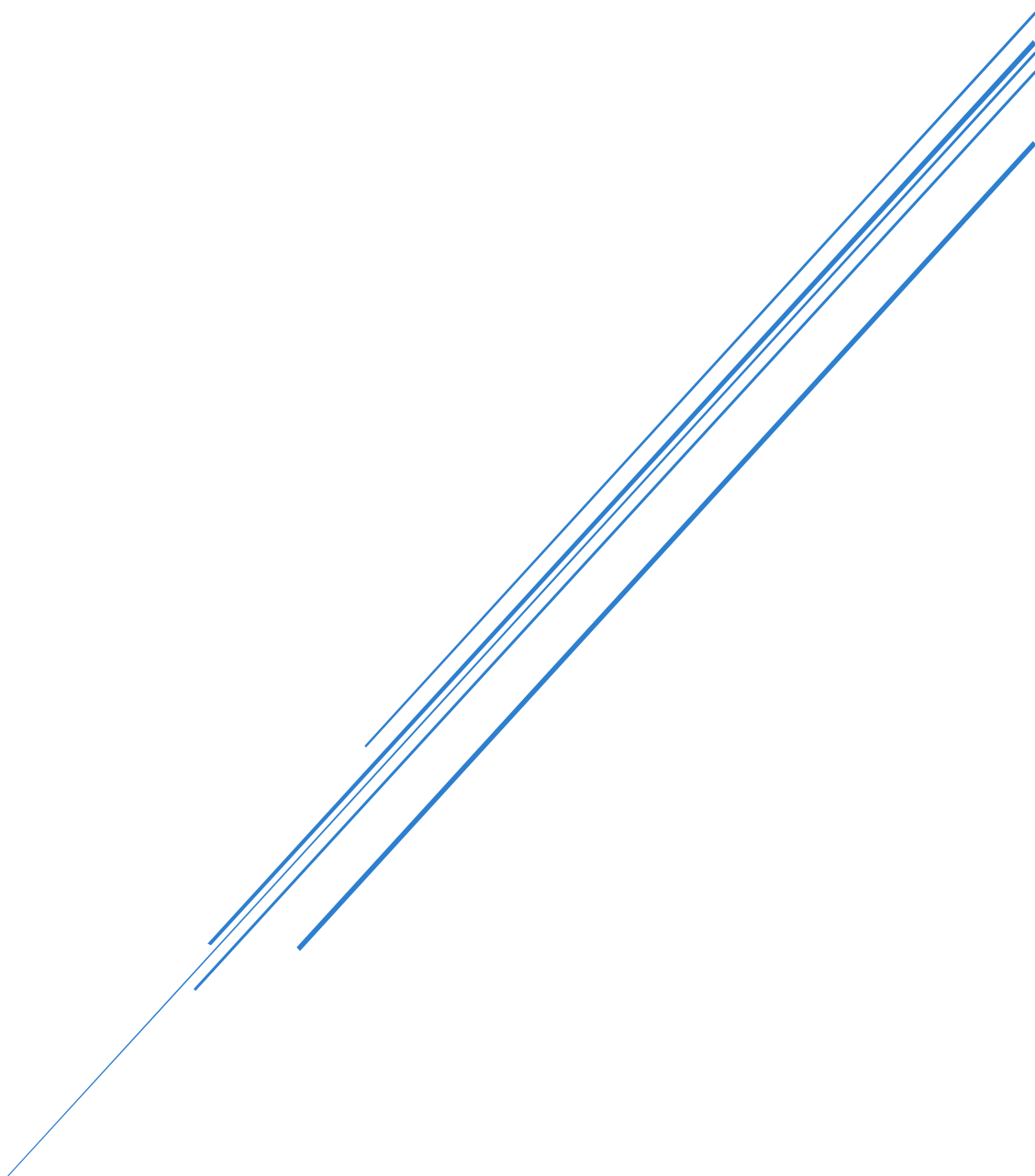


CONTRATO – ERP ILUX

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



10 de abril de 2025

Sumário

1. DO OBJETO	2
2. DA REMUNERAÇÃO, INADIMPLÊNCIA, SANÇÕES, REAJUSTE E OUTRAS CONDIÇÕES VARIÁVEIS.....	2
3. DA IMPLANTAÇÃO	4
4. DA ATUALIZAÇÃO.....	5
5. DO SUPORTE TÉCNICO.....	6
6. DAS RESPONSABILIDADES REPORTE DE OCORRÊNCIAS, RECURSOS, PARÂMETROS FISCAIS, BACKUP	8
7. DAS GARANTIAS	10
8. DO DIREITO DE PROPRIEDADE.....	11
9. DO CANCELAMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO	11
11. DO SIGILO	12
12. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	12
13. DISPOSIÇÕES FINAIS	14
14. JULGAMENTO POR ARBITRAGEM.....	14
ANEXO “A” – CONF. DE MÓDULOS, ESPECIFICAÇÕES DOS SISTEMAS, VALORES E CONDIÇÕES COMERCIAIS	15
ANEXO “B” ESPECIFICAÇÕES IMPLANTAÇÃO	21
ANEXO “C” – ADITIVO PORTAL WEB DE SERVIÇOS (PWS)	23
ANEXO “D” - PROCESSAMENTO DE DADOS EM DATACENTERS REMOTOS (“EM NUVEM”)	24
ANEXO “E” INFORMAÇÕES ADICIONAIS	27

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 General Liberato Bittencourt, nº 1914 salas 401, Balneário, Florianópolis/SC, CEP 88.075-400, 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, vigorará pelo prazo de 12 meses, renovados automaticamente 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.

2. DA REMUNERAÇÃO, INADIMPLÊNCIA, SANÇÕES, REAJUSTE E OUTRAS CONDIÇÕES VARIÁVEIS**2.1 REMUNERAÇÃO**

2.1.1 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.

2.1.2 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.

2.1.3 Solicitações de trabalhos/atividades, que por exigência do cliente, sejam realizados fora do horário do expediente (das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h), em dias úteis, terão seus valores acrescido conforme abaixo:

Valor de hora técnica descrito no **ANEXO "A"** sofrerá um adicional de 50% nos dias úteis e aos sábados, domingos e feriados, o acréscimo será de 100%.

2.1.4 Despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação correrão por conta do cliente.

2.1.5 O valor das mensalidades do contrato (manutenção mensal), referente à atualização de software, será faturado referente ao período anterior e, deverá ser pago mensalmente, com data de vencimento acordada no **ANEXO "A"**.

2.1.6 Mensalidade ILUX: **inicia após o início do faturamento com a emissão de boleto, ou nota fiscal de produto/serviço/faturas ou 90 dias após a assinatura deste contrato, independente dos processos de faturamento/implantação estarem em andamento.**

Mensalidade ILUX WEB: o valor da mensalidade para acesso via ILUX WEB, inicia no momento da liberação do acesso.

2.2 INADIMPLÊNCIA E SANÇÕES

2.2.1 Atrasos no pagamento das mensalidades superior a **15 (quinze)** dias, suspendem automaticamente os serviços de implantação, emissão de notas fiscais eletrônicas, suporte técnico, liberação de senhas e atualização de software até que as pendências financeiras sejam regularizadas.

2.2.2 Atrasos no pagamento superior a 30 dias interrompem acessos ao sistema de forma automática. Para a liberação do acesso, o **CLIENTE** deverá quitar todos os débitos pendentes.

2.2.3 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 estes sejam liquidados.

2.2.4 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, **6%** (seis 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.

2.2.5 Melhorias no sistema serão implementadas para clientes adimplentes.

2.3 REAJUSTE ANUAL

2.3.1 Os valores estão expressos em “Real”.

2.3.2 Os valores referentes ao contrato de Atualização de Software e Suporte Técnico e seus aditivos serão reajustados anualmente pelo **INPC** acumulado, utilizando-se o último índice divulgado, tendo como data base a data de assinatura do contrato.

2.3.3 Em caso de extinção do índice, índice negativo as partes concordam em alterar para outro índice que melhor se adequar às necessidades de recomposição financeira no prazo previsto de reajuste.

2.4 OUTRAS CONDIÇÕES VARIÁVEIS

2.4.1 Solicitações de melhorias só serão aceitas para o **CLIENTE** que estiver adimplente.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

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

2.5 ANEXOS

2.5.1 Fazem parte deste contrato os anexos:

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” – Especificações sobre a Implantação.

ANEXO “C” – Aditivo portal Web.

ANEXO “D” – Aditivo para contratação de serviços de processamento de dados em nuvem (Datacenter).

ANEXO “E” – Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato, Informações adicionais

ADENDO - Glossário.

2.5.2 Os aditivos referentes aos serviços como Portal Web (Anexo C) e serviços de processamento de dados em nuvem (anexo D), módulos adicionais do sistema, serão válidos desde que estejam descritos como serviços contratados no anexo A, ou em negociações futuras formalizadas via aditivos.

2.5.3 A qualquer tempo poderão ser incorporados novos aditivos a este contrato, desde que seja em comum acordo entre as partes e, referencie que, o novo aditivo é parte integrante do contrato em vigor.

3. DA IMPLANTAÇÃO

3.1 O **SISTEMA** será fornecido e implantado pela **SOFTILUX**, conforme descrições no **ANEXO B** 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:

A implantação do sistema ERP SOFTILUX abrange um conjunto de atividades realizadas de forma remota, incluindo:

- **Instalação e Configuração:** Configuração do sistema no servidor e nas estações de trabalho do cliente.
- **Configuração de Base de Dados:** Preparação e liberação de dados iniciais.
- **Treinamento:** Capacitação de usuários-chave do cliente para garantir o domínio do sistema.
- **Customizações:** Entrega de customizações contratadas conforme os requisitos previamente acordados.

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 tenha 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 As configurações referentes às informações fiscais para emissão de notas fiscais, faturas, como alíquotas, códigos de tributação devem ser homologadas pela empresa junto com o seu contador e/ou assessoria contábil, responsável pela apuração de impostos, validando todas as informações necessárias para o atendimento da legislação vigente. Em caso de divergência o cliente deverá comunicar à Softilux imediatamente para possíveis alterações.

3.7 As emissões de documentos fiscais eletrônicos (DFe's), como NFe, NFSe, NFCe, MDFe e CTe são processados em ambiente em nuvem, portanto o cliente deve disponibilizar o recurso de acesso à internet e certificado modelo A1, impreterivelmente.

3.9 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.

3.10 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.

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

3.11 O atraso na execução de tarefas por parte do cliente, não isenta no adiamento do pagamento da manutenção mensal conforme item 2.1.

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

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, A SOFTILUX prestará suporte técnico ao CLIENTE em dias úteis, das 8h30 às 17h30, exceto feriados nacionais, com tempos de resposta que variam conforme a criticidade do chamado detalhados no item 5.8.

5.2 Para o suporte utilizamos ferramentas on-line para abertura de tickets e chat on-line, telefone, além das ferramentas de apoio on-line para treinamento, base de conhecimento para consultas. O acesso é via site da SOFTILUX url www.softilux.com.br

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

5.4 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.

5.5 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.

5.6 O suporte é destinado aos usuários treinados.

5.7 Não fazem parte do escopo da atividade de suporte itens como: suporte à rede, Windows, configurações de drivers, Linux, configurações de usuários AD.

5.8 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**.
- d) Integrações com Softwares de terceiros, análise de base de dados para integração, orientação e treinamento.

5.8 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.

Soluções para chamados críticos terão início imediato (10 minutos) e para chamados de baixa criticidade, até 72 horas. O detalhamento completo do SLA segue no quadro abaixo, e dos custos para atendimentos fora do horário comercial estão disponíveis no item 2 e complemento no Anexo A.

Quadro níveis de serviço

Severidade	Tipo de acesso	Tempo de resposta	Tempo de solução
Crítico	Chat on-line/ telefone	Imediato até 10min para início.	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

6. DAS RESPONSABILIDADES REPORTE DE OCORRÊNCIAS, RECURSOS, PARÂMETROS FISCAIS, BACKUP

6.1 CLIENTE

6.1.1 Comprometem-se o **CLIENTE** a manter controle sobre os produtos gerados pelo **SISTEMA**, informando a **SOFTILUX**, quaisquer falhas ou problemas ocasionalmente ocorridos. 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.

6.1.2 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.

6.1.3 São de responsabilidade do **CLIENTE** referente a operação do sistema e rotinas fiscais:

- 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) O cliente deverá manter sob sua guarda os arquivos XML's dos documentos fiscais eletrônicos gerados e recebidos, pelo prazo estipulado pela legislação.
- g) Ficar atento as alterações da legislação e comunicar à **SOFTILUX** imediatamente, com prazo exequível para as devidas alterações no sistema;
- h) 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.
- i) Revisão das parametrizações fiscais para emissão de notas fiscais, faturas, dentre outros documentos, que devem ser homologadas pela empresa junto com o seu contador/assessoria contábil, 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".
- j) Esta validação deve atender todas as informações necessárias para o atendimento da legislação vigente.
- k) 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**;
- l) informar imediatamente mudanças na legislação local (Estado/Município) à **SOFTILUX**.

6.1.4 Backup de dados

O cliente deve manter a suas expensas o backup de dados como: base de dados do sistema, arquivos XML's de documentos fiscais e todos os demais arquivos necessários para guarda visando atender a legislação ou a necessidades de recuperação para consulta.

6.2 SOFTILUX

6.2.1 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.

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

6.2.3 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**.

6.2.4 Compromete-se a **SOFTILUX** a tomar as medidas corretivas cabíveis, tão logo sejam notificados por escrito de alguma falha no software.

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, ou integrações com softwares de terceiros não homologadas pela Softilux assim como, problemas provenientes de “caso fortuito” ou “força maior” previsto no Novo Código Civil (Lei nº 10.406/2002).

Também não são garantidos problemas relacionados as limitações em relação a fatores externos, como problemas causados por infraestruturas de terceiros como operadoras de telefonia, internet, energia elétrica entre outros itens de infraestrutura necessária para a operação dos sistemas.

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 Em caso de liberação de senha de banco de dados para integração de Software de terceiros, isenta, automaticamente a Softilux da responsabilidade da base de dados, como integridade, sigilo e problemas decorrentes de sistemas e acesso de terceiros.

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. DO CANCELAMENTO E EXTINÇÃO DO CONTRATO

9.1 CANCELAMENTO

9.1.1 É facultado às partes, manifestarem seu interesse contrário à renovação via solicitação de cancelamento, com antecedência de 60 dias do término do prazo ou a qualquer tempo, que pode ser pela necessidade de rever condições estabelecidas.

9.1.2 A Solicitação de cancelamento com aviso, 60 dias de antecedência, formalizado por e-mail pelos representantes legais. Não serão aceitos solicitações por telefone ou mensagens de textos.

9.1.3 Considerações sobre o cancelamento

- a) O cliente deverá quitar todos os débitos, se houverem, além das parcelas remanescentes referente ao prazo final da solicitação de cancelamento, ou seja, as faturas geradas após a solicitação do cancelamento, onde haverá cobrança de 60 dias de aviso e o período proporcional ao uso do sistema do mês corrente de uso.
- b) O cliente deve exportar todos os dados necessários e de seu interesse, como cadastros de clientes, produtos, movimentações e demais informações. As exportações podem ser geradas em planilhas.
- c) É responsabilidade do cliente fazer backup dos arquivos de XML de suas notas fiscais eletrônicas emitidas e de notas fiscais de compras (recebidas) e guardá-las pelo período necessário para atender a legislação.
- d) Após o término do aviso de cancelamento encerram-se todas as obrigações do **CLIENTE** e da **SOFTILUX**, assim com o acesso aos sistemas.
- e) Soluções web como portal web, ILUX web terão seus dados apagados após 30 dias do prazo final do cancelamento, não havendo possibilidade de recuperação.
- f) Após o término do prazo do cancelamento o sistema não poderá ser reativado, exceto se houver uma nova contratação. A **SOFTILUX** não tem a modalidade de contratos temporários.
- g) Concordam as partes que, a partir da solicitação de cancelamento por parte do cliente, encerram-se treinamentos, liberação de novos módulos, homologações, atualizações e desenvolvimentos ora contratado/acordado. Serão mantidos todos os acessos, suporte, apoio à exportação de dados via planilhas até a data final de término do aviso.

9.2 EXTINÇÃO DO CONTRATO

- a) Inadimplemento das obrigações pela outra parte, sendo que após 90 (noventa) 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. 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.
- b) Se o **CLIENTE** requerer concordata ou tornar-se insolvente ou tiver falência decretada.
- c) A rescisão do contrato não extingue os débitos pendentes.

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. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. RESUMO

- a) Os dados inseridos no sistema são de responsabilidades do **CLIENTE**.
- b) As soluções ofertadas pela **SOFTILUX** não tratam de dados sensíveis e nem meios de pagamento como cartão de crédito.
- c) A finalidade dos dados inseridos é exclusivamente necessária a prestação de serviços, identificação de clientes, geração de documentos fiscais e de cobrança, como nota fiscais, faturas e boletos, bem como gestão administrativa das empresas e dos clientes.
- d) Os dados e acessos ficam protegidos pelo uso de senhas, registro de log e configuração de permissionamento no sistema, garantido que cada usuário tenha acesso a informações específicas e relacionados a sua atividade.
- e) Fica acordado que: o **CONTROLADOR** é a empresa **CLIENTE**; o **OPERADOR** é a empresa **SOFTILUX**.

12.2 DETALHAMENTO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.2.1. Para aplicação da legislação em vigor sobre proteção e tratamento de dados e, para os fins específicos deste Contrato, considera-se:

- I. “**TITULAR**” a pessoa natural, destinatário, cliente da **CONTRATANTE** ou relacionado ao/do serviço prestado pela **CONTRATADA**, em decorrência deste Contrato, identificado ou identificável por seu respectivo Código de Cliente ou qualquer outro dado capaz de identificá-lo ou torná-lo identificável;
- II. “**CONTROLADOR**” pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que determina as finalidades e os meios referentes ao tratamento de dados pessoais, (art. 5º, inciso VI da Lei nº 13.709/18 da Lei Geral de Proteção de Dados);
- III. “**DADOS PESSOAIS**” qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável (art. 5º, I, da LGPD), entendendo-se como, mas não se limitando a CPF, RG, telefone de contato, número de cartão de crédito, endereço residencial, dentre outros;
- IV. “**OPERADOR**” qualquer pessoa natural ou jurídico, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do **CONTROLADOR** (art. 5º, inciso VII da LGPD).

12.2.2. Para efeitos deste Contrato, todas as definições relacionadas aos dados pessoais deverão ser referidas e interpretadas em conformidade com a legislação brasileira relativa à coleta, armazenamento, utilização, guarda e banco de dados, atualmente vigentes e as que vierem a ser publicadas, principalmente a LGPD (Lei nº 13.709/18), como também a Constituição Federal (art. 5º, inciso X, XI, XII e XIV), Código Civil (art. 21), Código de Defesa do Consumidor (art. 43 e 44), bem como o Decreto 7.963/13, Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14), Decreto nº

8.771/16 e Lei nº 9.472/97 e, no que couber, o Regulamento Europeu nº 679/2016 (General Data Protection Regulation - GDPR).

12.2.3. Fica acordado que:

- I. CONTROLADOR é a empresa CLIENTE;
- II. OPERADOR é a empresa SOFTILUX.

12.2.4. As PARTES declaram que adotam medidas de segurança, técnicas e organizativas, internas e externas, em todos os seus produtos e serviços, para assegurar que, por padrão, só sejam tratados os dados pessoais que forem necessários para cada finalidade específica do tratamento. Tais medidas são aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, garantindo, assim, a segurança da informação em relação aos dados pessoais do usuário. Caso a segurança dos dados seja colocada em risco, as PARTES colaborarão entre si, adotando todas as medidas necessárias para mitigar quaisquer perdas e danos decorrentes destes fatos.

12.2.5. Em conformidade com o objeto previsto neste Contrato, qual seja, 'Licença de Uso, Serviço de Implantação, Atualização de Software e Suporte Técnico' a SOFTILUX poderá ter acesso a dados que identifiquem ou permitam a identificação de indivíduos ("Dados Pessoais") pelo que se compromete a cumprir com a legislação brasileira referente à proteção de dados pessoais e à garantia da privacidade.

12.2.6. A SOFTILUX somente poderá realizar o Tratamento de Dados Pessoais recebidos por força deste Contrato durante o período de sua vigência com a finalidade estrita de cumprir as obrigações deste Contrato, sendo vedado ainda, transferir, no todo ou em parte os dados pessoais que lhe forem enviados para quaisquer terceiros não relacionados com a execução dos Serviços.

12.2.7. As PARTES deverão adotar todas as medidas razoáveis para garantir que seus empregados, agentes, parceiros e subcontratados cumpram com esta cláusula caso venham e ter acesso aos dados pessoais de titulares, decorrente do presente Contrato.

12.2.8. A SOFTILUX declara que o acesso a áreas especiais de segurança, como centro de serviços para a manutenção remota, é protegido e segue os padrões de segurança conforme sua Política de Segurança da Informação.

12.2.9. Em razão de ordem administrativa ou judicial de qualquer natureza a SOFTILUX poderá transferir ou divulgar qualquer dado pessoal solicitado, decorrente do presente Contrato.

12.2.10. O CLIENTE, agindo como Controladora/Responsável pelo tratamento, é responsável por todas as informações e dados pessoais que coletar e vir a armazenar no Software, em consonância com os arts. 37 ao 40 da LGPD, e responsável também por:

- I. Definir os objetivos do processamento de dados pessoais;
- II. Pela exatidão e qualidade dos dados pessoais;
- III. Pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações coletadas;
- IV. Informar os titulares dos dados sobre o processamento de dados pessoais e garantir o exercício de seus direitos (art. 17 a 21 da LGPD);
- V. Elaborar notificações de violação de proteção de dados às autoridades de proteção de dados, se necessário.

12.2.11. As PARTES, em observância às legislações de proteção de dados pessoais, devem manter o registro de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em decorrência do presente Contrato.

12.2.12. A SOFTILUX, agindo como Operadora, só realizará o tratamento de dados pessoais segundo as instruções lícitas fornecidas pelo CLIENTE, que verificará a observância das próprias instruções e das normas sobre a matéria.

Dessa forma o CLIENTE é responsável pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e dados pessoais que coleta e por quaisquer danos materiais ou morais resultantes da violação das normas e legislações aplicáveis.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 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.

13.2 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.

13.3 O contrato obriga as partes e seus sucessores.

13.4 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**.

13.5 A **SOFTILUX** declara expressamente que não está, de qualquer forma, impedido 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.

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

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

13.8 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.

13.9 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.

14. JULGAMENTO POR ARBITRAGEM

14.1 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, 10 de abril de 2025.

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

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

ANEXO “A” – CONF. DE MÓDULOS, ESPECIFICAÇÕES DOS SISTEMAS, VALORES E CONDIÇÕES COMERCIAIS

O presente instrumento é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO celebrado entre as partes abaixo

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 General Liberato Bittencourt, nº 1914 salas 401, Balneário, Florianópolis/SC, CEP 88.075-400, 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 CONFIGURAÇÕES, MÓDULOS E VALORES**1.1 CONFIGURAÇÕES VOLUMES E MÓDULOS CONTRADOS**

PARÂMETROS /VOLUMES	QUANTIDADE
MODALIDADE (ILUX ON SITE/ILUX WEB)	ON SITE
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
NÚMERO DE USUÁRIOS DO APLICATIVO DA ÁREA TÉCNICA	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"/>
FINANCEIRO	<input checked="" type="checkbox"/>
LOCAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE PRODUTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS	<input type="checkbox"/>
NOTA FISCAL ELETRÔNICA CONSUMIDOR	<input type="checkbox"/>
PRODUTOS	<input checked="" type="checkbox"/>

* Módulos principais do sistema. A descrição completa encontra-se na proposta comercial ☒ Sim ☐ Não

1.2 Módulos/Aplicações Opcionais

MÓDULOS	INCLUSO
APP ÁREA TÉCNICA	<input checked="" type="checkbox"/>
BACKUP EM NUVEM	<input type="checkbox"/>
ILUX CHAT (INTEGRAÇÃO WHATSAPP)	<input type="checkbox"/>
INTEGRAÇÃO POWER BI	<input type="checkbox"/>
MONITOR DOCUMENTOS FISCAIS ELETRÔNICOS	<input type="checkbox"/>
PORTAL WEB DE SERVIÇOS (PWS)	<input checked="" type="checkbox"/>
SITE	<input type="checkbox"/>

* Módulos principais do sistema. A descrição completa encontra-se na proposta comercial ☒ 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	DADOS BANCÁRIOS
00.000.000/0001-00	EMPRESA MODELO	BANCO AGÊNCIA CONTA CORRENTE

1.7 CNPJ'S MONITOR DE DFe'S – GUARDA XML'S

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	FANTASIA	CIDADE/UF

2. VALORES, PREÇOS E CONDIÇÕES COMERCIAIS

2.1 Proposta Comercial – número/data – XX- 12/06/2024

Tipo de instalação: ILUX ON SITE ☐ ILUX WEB ☐

2.2 Valores de Implantação e condições de Pagamento

ITEM	VALOR TOTAL	PARCELAS	VALOR DA PARCELAS	PRAZO
IMPLANTAÇÃO	0,00	03		0, 30 E 90 DIAS

2.3 Valores de mensalidades

ITEM	VALOR MENSAL	INÍCIO	DIA VENCIMENTO
ERP ILUX	0,00	90 DIAS DA ASSINATURA	05
SERVIDOR ILUX WEB	0,00	NA DISPONIBILIZAÇÃO DO ACESSO	05
APP ILUX	0,00	90 DIAS DA ASSINATURA	05

- 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.
- Manutenção mensal sistema ILUX valor de R\$ 0.00 (reais)
- Mensalidade ILUX: inicia após o início do faturamento com a emissão de boleto, ou nota fiscal de produto/serviço/faturas ou 90 dias após a assinatura deste contrato, independente dos processos de faturamento/implantação estarem em andamento.
- Acesso ILUX WEB manutenção mensal: valor de R\$ 0.00 (reais)
- Forma de pagamento: Boletos emitidos pelo Banco Santander
- Dia de vencimento das mensalidades: dia 05

2.3 Valores referente a serviços adicionais/upgrades

ITEM	IMPLANTAÇÃO	MENSALIDADE
NFe/NFCe/NFS/MDFe CNPJ adicional	R\$ 390,00	R\$ 98,30
Nova empresa	R\$ 200,00	R\$ 35,00
Banco adicional cobrança eletrônica	R\$ 680,00	R\$ 35,00
Usuários/Módulos adicionais exceto DFe's	R\$ 350,00	R\$ 56,80
Adicional usuário servidor web	R\$ 0,00	R\$ 75,00
Adicional usuário APP – Área técnica	R\$ 0,00	R\$ 25,30
Monitor Documentos Fiscais Eletrônicos (por CNPJ)	R\$ 390,00	R\$ 120,00
Power BI	R\$ 2.000,00	R\$ 400,00
Backup WEB – até 50GB	R\$ 299,00	R\$ 117,00
Integração loja Tray	R\$ 299,00	R\$ 55,00
ILUXCHAT (01 canal e 01 usuário)*	R\$ 499,00	R\$ 180,20
Site *	R\$	R\$

* ILUXCHAT e Site necessário levantamento de volumes e recursos para a formação do preço

2.4 Valores Hora Técnica (Hora/Homem)

ITEM	VALOR UNITÁRIO
Desenvolvimento, customizações e integrações	R\$ 110,00
Suporte e treinamento	R\$ 90,00
Valor KM rodado	R\$ 2,30

3. REQUISITOS DE HARDWARE E SOFTWARE INSTALAÇÕES ON-PREMISE (LOCAL) E ILUX WEB

3.1 Servidor Local

Recomendações:

Processador	Intel® Xeon® E3-1220 v5 de 3 GHz, cache de 8 M, 4C/4T,	
Memória RAM	12GB UDIMM,2133MT/s,ECC,BCC	
HD	1 ou 2 SSD's - 1TB 7.2K RPM SATA 6Gbps 3.5in Cabled Hard Drive	
Raid	RAID 1, controlador incorporado/H330/H730 para SAS/SATA	Opcional p/ backup
Backup	Backup externo – HD/Nuvem	
Nobreak	Mínimo 1KVa	
Sistema Operacional	Windows server/2012 – 32/64 bits ou superior	

3.2 Estações

Processador	6ª Geração do Processador Intel® Core™ i3, Quad Core
Memória RAM	8GB mínimo
HD	500 GB
Sistema operacional	Windows 2008/Windows 10/Windows 11 ou superior
Acesso remoto	Área remoto do Windows WTS / similar
Acesso remoto ILUX WEB	Acesso via Go-Global

* Não pode ser usado Windows 7 nas estações, pois há incompatibilidade com as ferramentas de acesso remoto.

3.3 Certificado digital - compatível

Modelo Compatível		A1 – compatível NFe	Formato de arquivo
--------------------------	--	----------------------------	--------------------

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

3.4 Redes de Software de apoio

- Utilizar rede cabeada. Redes WIFI apresentam muita instabilidade e impactam na performance de softwares e aplicativos, principalmente para soluções como ILUXWEB.
- Mantenha softwares de antivírus atualizados em todos os computadores da empresa.
- Crie políticas de segurança.
- Internet de alta velocidade com backup

Obs.: As configurações podem mudar, pois depende de quais outras aplicações o cliente usa, quantidades de acesso remotos, internet, pois o ambiente do cliente influencia no desempenho e funcionamento correto das aplicações. Informações de novembro de 2024, considerar os upgrades de mercado após esta data.

Florianópolis, 10 de abril de 2025.

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

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

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

ANEXO “B” ESPECIFICAÇÕES IMPLANTAÇÃO

O presente instrumento é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO celebrado entre as partes abaixo

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 General Liberato Bittencourt, nº 1914 salas 401, Balneário, Florianópolis/SC, CEP 88.075-400, 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 do Sistema ERP

4.1 Considerações Gerais sobre a Implantação

A implantação do sistema ERP SOFTILUX abrange um conjunto de atividades realizadas de forma remota, incluindo:

- **Instalação e Configuração:** Configuração do sistema no servidor e nas estações de trabalho do cliente.
- **Configuração de Base de Dados:** Preparação e liberação de dados iniciais.
- **Treinamento:** Capacitação de usuários-chave do cliente para garantir o domínio do sistema.
- **Customizações:** Entrega de customizações contratadas conforme os requisitos previamente acordados.

Para garantir o sucesso do processo, é fundamental a colaboração entre o cliente e a equipe SOFTILUX, seguindo estas diretrizes:

- O cliente deverá designar um usuário-chave para coordenar a implantação junto à equipe da SOFTILUX, com a responsabilidade de replicar o conteúdo dos treinamentos aos demais usuários.
- O cliente deve disponibilizar equipamentos adequados (computador com acesso à internet, microfone e fones/headset) e plataforma de comunicação (ex.: Skype) para contato com a equipe da SOFTILUX.
- O cliente é responsável por acompanhar e avaliar o cronograma de implantação. Em caso de necessidade de ajustes, deve formalizar solicitações de readequação com a SOFTILUX.
- O cliente deve seguir o cronograma e disponibilizar no mínimo 02h diárias para as atividades da implantação.

4.2 Fases da Implantação (Metodologia ISA)

A implantação seguirá a metodologia ISA (Implantação de Sistema Assistida), visando uma execução ordenada e alinhada com o cliente. Cada fase será documentada e registrada para acompanhamento. As principais fases são:

1. Planejamento

- Definição de expectativas e cronograma, ajuste de etapas e termo de compromisso.
- Solicitação de informações e identificação dos cadastros a serem importados.

2. Envio de Planilhas de Cadastro

- SOFTILUX enviará planilhas em Excel para preenchimento pelo cliente, com instruções para cada campo.

- Cadastros a serem importados: Clientes, Fornecedores, Produtos, Vendedores, Tabelas de preços, Equipamentos, Plano contábil e financeiro.
- 3. **Importação de Cadastros e Preparação da Base de Dados**
 - Importação dos dados, configuração e verificação de base de dados para uso.
- 4. **Instalação e Configuração de Componentes do Sistema**
 - Configuração de módulos como Nota Fiscal Eletrônica, Cobrança e Portal Web.
 - Homologação de componentes fiscais (ex.: NFe e boletos).
- 5. **Validação dos Dados e Configurações**
 - Validação pelo cliente dos cadastros e configurações fiscais necessárias para emissão de documentos fiscais.
 - A verificação e a manutenção dos dados são responsabilidades do cliente.
- 6. **Treinamento**
 - Treinamento dos usuários-chave e demais envolvidos no uso do sistema.
- 7. **Conclusão e Avaliação**
 - Finalização do processo de implantação, incluindo avaliação conjunta para ajustes finais e liberação completa do sistema para uso.

Florianópolis, 10 de abril de 2025.

<hr/>		<hr/>	
SOFTILUX DESENVOLVIMENTO SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS LTDA		CLIENTE	
TESTEMUNHAS:			
Nome:	_____	Nome:	_____
CPF:	_____	CPF:	_____

ANEXO “C” – ADITIVO PORTAL WEB DE SERVIÇOS (PWS)

O presente instrumento é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO celebrado entre as partes abaixo

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 General Liberato Bittencourt, nº 1914 salas 401, Balneário, Florianópolis/SC, CEP 88.075-400, 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**.

- a) 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.
- b) O Portal WEB é disponibilizado através de um link personalizado, para acesso via internet, através do site do CLIENTE.
- c) 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.
- d) Os custos do provedor já estão inclusos nos serviços oferecidos pela SOFTILUX.
- e) Problemas relacionados a disponibilização de serviços, como internet, energia elétrica, operadores de telefonia não fazem parte da garantia da disponibilização dos serviços.
- f) Os serviços de internet devem atender aos requisitos mínimos de navegabilidade e uso adequado de sistemas em plataforma WEB. Recomenda-se o mínimo de 50MB de banda larga para acesso à internet compartilhada com os recursos do sistema.
- g) Todas as obrigações e direitos são garantidos pelo contrato de licenciamento de uso, atualização de software e suporte técnico, vinculado a este anexo.
- h) O Portal WEB é um módulo adicional e opcional, deve ser contratado pelo CLIENTE.

Florianópolis, 10 de abril de 2025.

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

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

ANEXO “D” - PROCESSAMENTO DE DADOS EM DATACENTERS REMOTOS (“EM NUVEM”)

O presente instrumento é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO celebrado entre as partes abaixo

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 General Liberato Bittencourt, nº 1914 salas 401, Balneário, Florianópolis/SC, CEP 88.075-400, 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.

Este Anexo é parte integrante e indissociável do CONTRATO DE LICENÇA DE USO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E SUPORTE TÉCNICO celebrado pelas partes acima qualificadas em XX/XX/XXXX (“Contrato”) e é aplicável ao CLIENTE que optou pela utilização dos softwares licenciados da SOFTILUX em nuvem.

1.1. Aplicam-se ao presente instrumento todas as condições do Contrato e dos Anexos “A” a “E”, contudo, havendo divergência entre o constante dos referidos e o aqui disposto, prevalecerão as condições do presente aplicáveis exclusivamente aos serviços em nuvem – por serem mais específicas.

1.2. Caberá a SOFTILUX disponibilizar os softwares licenciados em servidores acessíveis via internet.

1.2.1. À SOFTILUX cabe somente a disponibilização dos softwares e servidores em nuvem, que serão disponibilizados da forma como se encontram, não concedendo a SOFTILUX qualquer garantia de que qualquer um deles será apropriado para um uso específico ou que funcionará sem interrupções ou que estará livre de defeitos ou erros menores que não afetem de modo relevante seu desempenho, ou, ainda, que as aplicações contidas neles destinem-se a atender a todas as exigências do CLIENTE.

1.2.2. Ao CLIENTE caberá dispor de infraestrutura para acesso aos softwares e servidores em nuvem, tais como, mas não limitadas, a computadores, navegadores, softwares compatíveis e internet adequados, seguros e legalmente adquiridos. E, também, caberá exclusivamente ao CLIENTE, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como usuário da rede internet e dos recursos ora contratados ou disponibilizado pela SOFTILUX, responsabilizando-se, em particular, pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar da não observância das obrigações assumidas no Contrato, nos Anexos e nas políticas e termos de uso dos serviços.

1.2.3 Versões de Windows nas estações anteriores a versão Windows 8, não tem desempenho adequado, e apresentam incompatibilidade com alguns recursos. É recomendado versões Windows 10 ou superior.

1.3. Cada parte é responsável por prover dos seus próprios recursos e por envidar seus melhores esforços para mantê-los em funcionamento, de forma que seja possível o acesso aos softwares objeto do Contrato.

1.4. Em razão da complexidade e impossibilidade de isenção de falhas nos sistemas de informática, por sua própria natureza, as partes acordam que a SOFTILUX não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizado por invasões ou alterações nas máquinas virtuais, decorrentes da ação de terceiros, incluindo, mas sem se limitar, a hackers e/ou crackers. A SOFTILUX não é responsável pelos serviços prestados pelas entidades que respondem pela administração e registro de domínios na internet.

1.4.1. Ainda, a SOFTILUX não é responsável pelos serviços prestados pelas entidades que respondem pela administração e registro de domínios na internet.

1.5. A SOFTILUX, desde que observadas às obrigações a cargo do CLIENTE e as previstas aqui e no Contrato, garante um nível de serviço de disponibilidade por 99% do tempo, em cada ano civil.

1.5.1. A disponibilidade calculada levando em conta a disponibilidade da rede (com garantia da conexão dentro do tempo previsto pelo SLA) e disponibilidade dos virtualizados (os servidores virtualizados dentro do tempo previsto pelo SLA).

1.5.2. Não são consideradas para fins de cálculo da disponibilidade as catástrofes, os grandes impactos naturais, os desligamentos acidentais provocados e/ou falta de conexão à rede de internet por parte do CLIENTE.

1.5.3. Da mesma forma, as manutenções preventivas e/ou as corretivas previamente informadas, não serão computadas no cálculo de disponibilidade previsto neste item.

1.6. Para acesso aos softwares e servidores em nuvem, o CLIENTE deverá solicitar previamente à SOFTILUX o cadastro e a ativação dos usuários do sistema, garantindo que os cadastros serão utilizados somente pelos usuários cadastrados, vedada a cessão dos cadastros à terceiros.

1.6.1. O CLIENTE se compromete pela segurança dos dados cadastrais, responsabilizando-se integralmente caso estes venham a ser utilizados indevidamente ou sejam acessados por terceiros que não sejam os indicados quando do cadastramento.

1.6.2. O acesso em questão será exclusivamente por meio de aplicativos de acesso remoto disponibilizados pela SOFTILUX, tais como Go Global, Remote Desktop (Windows) ou similar desde que, homologados pela SOFTILUX.

1.7. As máquinas virtuais utilizadas na prestação dos serviços poderão ser reiniciadas automaticamente todos os dias durante a madrugada no horário entre às 02:00 e as 05:00 horas. Essa reinicialização ocorrerá com vistas a preservar a performance e segurança de toda a estrutura e deverá demorar um período médio de 15 minutos. Este período de reinicialização não será considerado no cálculo da disponibilidade de 99% da estrutura ativa e disponível. Podendo eventualmente haver interrupções ou suspensões dos mesmos, devido a: (a) manutenção de natureza técnica/operacional; (b) casos fortuitos ou força maior; (c) ações de terceiros que impeçam a utilização dos recursos; (d) falta de fornecimento de energia elétrica por longos períodos (blackout); (e) interrupção ou suspensão dos serviços das prestadoras de serviços de telecomunicações.

1.7.1. Outras interrupções necessárias para a manutenção dos servidores serão realizadas num período não superior a 08 (oito) horas, entre as 22:00 e as 7:00 horas. Para casos de emergência (necessário para garantir o funcionamento do servidor), a manutenção poderá ocorrer em qualquer horário, não tendo prazo máximo para duração.

1.7.2. Nas hipóteses acima citadas deste item, a SOFTILUX deverá, sempre que possível, informar o CLIENTE sobre a possibilidade ou ocorrência de interrupções ou falhas que impliquem em disponibilidade maior – que, sendo avisadas, não serão consideradas para fins do cálculo de disponibilidade.

1.7.3. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

1.7.4. A SOFTILUX não concederá o abono de cobrança em caso de: (a) Falha na conexão ("LINK") fornecida pela empresa que a substitua na prestação do serviço, sem culpa da EMPRESA XXX; (b) Falhas de responsabilidade do CLIENTE.

1.8. A SOFTILUX fará o armazenamento das informações em equipamentos próprios para esta finalidade e manterá uma cópia espelhada em tempo real, reservando-se, ainda, ao direito de manter cópias com a finalidade exclusiva de garantia da integridade dos dados. Todo o processo de validação dos dados pode levar tempo. Por isso em caso de acionamento por parte do CLIENTE sobre alguma incompatibilidade ou falha de integridade poderão ser resgatados dados retroativos até 3 dias úteis após esta solicitação.

1.8.1 Os backups serão diários em dois horários alternados, com intervalo de 12h entre um e outro, sendo mantido sete dias de backup.

1.8.2. Não obstante essa obrigação, o CLIENTE deverá manter backup próprio de todas as suas informações, não podendo imputar à SOFTILUX nenhuma responsabilidade caso algum dado venha a ser perdido.

1.8.3 O cliente deverá manter softwares de segurança como antivírus, firewall nos equipamentos que farão o acesso remoto a aplicação ILUXWEB.

1.9 Aditivo destinado aos produtos, softwares ou serviços disponibilizados em ambiente web (nuvem), como ILUXWEB, Portal WEB de Serviços (PWS) e APP ILUX (aplicação mobile).

1.10 Em caso de rescisão do contrato de quaisquer serviços em nuvem, os dados serão mantidos por 30 dias. Após este período todas as informações de acesso, dados, registros relacionados a conta do cliente serão excluídos definitivamente, assim como qualquer arquivo de backup existente, não havendo possibilidade de recuperação.

Florianópolis, 10 de abril de 2025.

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

CLIENTE

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

ANEXO “E” INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Qualificação das partes, Condições Específicas do Contrato, Informações adicionais

DADOS PARA FATURAMENTO

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	REGIME TRIBUTÁRIO	CIDADE/UG

CONTATO/NOME	EMAIL	TELEFONE

DIRETORES/NOME	EMAIL	TELEFONE

CONTATO PARA IMPLANTAÇÃO

CONTATO/NOME	EMAIL	CELULAR	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 os objetivos diversos, desde captura de arquivos, de informações, exclusões de registros, que podem causar danos permanentes aos computadores das empresas.