

Seção I - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA

1. PREÂMBULO: As CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA aplicam-se ao fornecimento de Softwares, Serviços e/ou Afins (doravante denominados coletivamente “SSA”), pela **TOTVS S.A.** (“**TOTVS**”), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1000, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111.

Estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA e seus anexos, bem como as Propostas Comerciais compõem o Contrato de Fornecimento de Software, Prestação de Serviços e Afins (“**CONTRATO DE SSA**”).

2. DEFINIÇÕES

- a) “Software” são os programas de computador, conforme definição da Lei nº 9.609/1998, ofertados pela **TOTVS**, de sua propriedade ou de terceiros, incluindo, mas sem se limitar a Softwares de Gestão, o Software da Plataforma Fluig **TOTVS**, e Software de Armazenagem e Processamento de Dados, seja Software Proprietário, Embarcado ou Complementar, cujo direito de uso é concedido ao **CLIENTE**, conforme definido na Proposta Comercial;
- b) “Serviços” são os serviços prestados pela **TOTVS**, direta ou indiretamente, a seu critério, relacionados aos Softwares, incluindo Serviços Adicionais e Serviços de Processamento e Armazenagem de Dados e excluindo serviços de implantação e customização de Software;
- c) “Afins” são todos os insumos necessários à correta utilização dos Softwares bem como à prestação de Serviços.
- d) SSA – A conjunção de Software, Serviços e Afins.
- e) “**CONTRATO DE SSA**” é o Contrato de Fornecimento de Software, Prestação de Serviços e Afins, composto destas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA e seus anexos, bem como das Propostas Comerciais.
- f) Proposta Comercial – documento que contém as especificações do Software, dos Serviços e dos Afins contratados, bem como as condições comerciais aplicável ao presente **CONTRATO DE SSA**.
- g) **CLIENTE** – é a Parte que contrata a cessão de uso do Software, a prestação dos Serviços e o fornecimento dos Afins, nos termos do **CONTRATO SSA**.
- h) Plataforma Fluig - é a interface tecnológica da **TOTVS** que viabiliza as ativações, contratações e disponibilização dos conteúdos e serviços **TOTVS**, inclusive da Plataforma de Produtividade e Colaboração e da Plataforma de Gestão (“Plataforma de Gestão **TOTVS**”), sendo aderente ao porte do **CLIENTE** e o seu uso conforme ativação.
- i) Identidades (“IDs”): É a unidade de acesso e utilização do Software, nos termos do modelo comercial selecionado pelo **CLIENTE**.

3. ADESÃO: A adesão a estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA se dá por meio do aceite da Proposta Comercial pelo **CLIENTE** e lhe garante o direito de uso da Plataforma Fluig **TOTVS**, a prestação dos Serviços e/ou o fornecimento de Afins, conforme modelo de contratação constante da Proposta Comercial, sendo condição para contratação de qualquer SSA da **TOTVS**, a qualquer momento. O **CLIENTE** receberá uma Senha de Acesso e assume integral e exclusiva responsabilidade pelo seu uso, e deverá notificar a **TOTVS**, imediatamente, sobre qualquer uso não autorizado. A **TOTVS** não poderá ser responsabilizada por qualquer consequência advinda de uso indevido do Software em razão de acesso não autorizado da Senha de Acesso.

4. MODELOS DE CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS: A **TOTVS** disponibiliza aos **CLIENTES** mais de um modelo de contratação. As condições específicas aplicáveis a cada modelo de contratação serão definidas nos anexos que fazem parte integrante do **CONTRATO DE SSA** e serão aplicáveis ao **CLIENTE** conforme a sua opção de contratação.

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS PADRÃO:

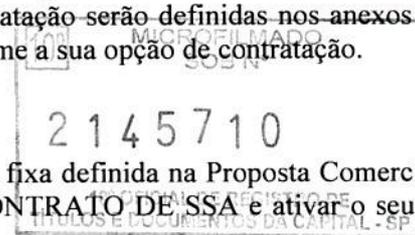
5.1. Valor Plataforma Fluig TOTVS: O **CLIENTE** deverá pagar à **TOTVS** quantia fixa definida na Proposta Comercial a título de licença de uso da Plataforma Fluig **TOTVS**, no momento de adesão a este **CONTRATO DE SSA** e ativar o seu uso mediante contratação específica.

5.2. Composição do Preço: O preço final de cada contratação dependerá da seleção feita pelo **CLIENTE** quanto ao SSA, calculado conforme tabela disponibilizada pela **TOTVS** vigente à época da contratação.

5.3. Tributos: Os valores descritos na Proposta Comercial são líquidos e deverão ser acrescidos de todos os impostos, taxas, contribuições e encargos incidentes, direta ou indiretamente, quando da emissão da nota fiscal respectiva, devendo tais tributos ser arcados pelo cliente.

5.3.1. As retenções na fonte de responsabilidade do cliente devem ser realizadas conforme legislação fiscal vigente.

5.3.2. A criação de novos tributos ou a modificação dos existentes, a alteração de alíquotas, ou novas interpretações pelas autoridades fiscais quanto à arrecadação de tributos serão refletidas de forma automática sobre o valor a ser faturado pela **TOTVS** ao cliente, mantendo-se o valor líquido contratado.



5.3.3. Caso os custos da **TOTVS** se elevem em razão de (i) qualquer mudança relevante no mercado e/ou na situação econômica do país; (ii) qualquer medida econômica que venha a causar desvalorização ou desatualização dos preços pactuados; e/ou (iii) alterações nas leis, regulamentos, regras ou ordens aplicáveis, as Partes concordam desde já na revisão automática dos valores pactuados, de forma a manter o equilíbrio econômico e financeiro do contrato.

5.3.4. Os tributos devidos pelo cliente pela Plataforma **TOTVS** devem ser quitados impreterivelmente na primeira parcela.

5.4. **Atualização monetária:** Os Preços de SSA de fornecimento recorrente mensal adquiridos pelo **CLIENTE** serão reajustados em periodicidade anual ou menor, se a legislação permitir, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, tendo por base a data de contratação de cada SSA pelo **CLIENTE**, exceto quanto ao SSA sujeito a condições de atualização monetária diferenciadas, descritas na Proposta Comercial. Os Preços de SSA de fornecimento não recorrente serão definidos a cada contratação na respectiva Proposta Comercial.

5.5. **Pagamentos em atraso:** Os pagamentos devem ser feitos nos prazos e na forma selecionada e indicada na Proposta Comercial, sob pena de juros de 1% ao mês e atualização monetária pela variação positiva do IPCA/IBGE, calculados *pro rata die* sobre o valor em atraso, acrescido de multa moratória correspondente a 2% do valor em atraso. Além disso, a **TOTVS** poderá, sem necessidade de notificação: (i) tomar as medidas cabíveis para o recebimento do montante devido, devendo o **CLIENTE** arcar com as despesas de cobrança incorridas pela **TOTVS**, incluindo, sem limitação, protesto e honorários advocatícios estipulados em 10%; (ii) caso o atraso seja superior a 15 dias, proceder à suspensão do fornecimento do SSA, até que se paguem os valores em atraso; e (iii) se o atraso for superior a 30 dias e se refira a Software, o direito de uso do Software estará automaticamente suspenso, até quitação integral, e eventuais parcelas vincendas terão seu vencimento antecipado. O uso do Software nesse período configurará infração aos direitos de Propriedade Intelectual.

5.6. **Cessão de Direitos Creditórios:** Fica a **TOTVS** desde já autorizada a ceder a terceiros os direitos creditórios a que fizer jus em razão do presente instrumento, bem como a realizar a antecipação de eventuais recebíveis junto a instituições financeiras e de crédito, ao critério da **TOTVS**, mediante simples comunicação ao **CLIENTE**.

6. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA FLUIG TOTVS: O uso da Plataforma Fluig **TOTVS** obedecerá às disposições presentes nesta cláusula.

6.1. **Nuvem Híbrida:** O fornecimento da Plataforma Fluig **TOTVS** se dará sempre mediante utilização de infraestrutura e controle de ambiente administrados pela **TOTVS** (“Nuvem Híbrida”).

6.2. **Personalizações e Customizações:** O **CLIENTE** poderá criar personalizações e customizações dentro da Plataforma Fluig **TOTVS**, desde que tais personalizações não ocasionem qualquer tipo de alteração na base e/ou na(s) funcionalidade(s) do Software, e desde que tais personalizações sejam realizadas por profissionais certificados pela **TOTVS**.

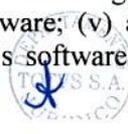
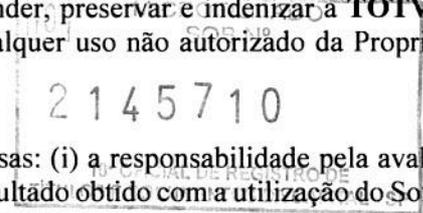
6.3. **Registro de Personalizações e Customizações:** o **CLIENTE** deverá registrar todas as personalizações e customizações, conforme especificado em www.totvs.com.br, para que possam ser ativadas na Plataforma Fluig **TOTVS**.

6.4. **Ativação:** Para ativação da Plataforma Fluig **TOTVS**, o **CLIENTE** deverá optar entre os tipos de IDs indicados nos modelos de contratação constantes dos Anexos a este CONTRATO DE SSA, conforme o uso desejado para a Plataforma Fluig **TOTVS** em relação aos recursos por ela oferecidos. Cabe ao **CLIENTE** manter atualizada a lista de usuários da Plataforma Fluig e os respectivos IDs.

6.5. **Direito de Uso:** O direito de uso do Software concedido ao **CLIENTE** por meio deste CONTRATO SSA é não exclusivo, intransferível e oneroso, estando a sua manutenção condicionada ao pleno cumprimento deste CONTRATO SSA pelo **CLIENTE**.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL: Todos os direitos de propriedade intelectual sobre o SSA pertencem à **TOTVS** e/ou a seus licenciadores. Na hipótese de qualquer ação ajuizada contra o **CLIENTE** baseada em alegações de violação de direito de propriedade intelectual de terceiros, a **TOTVS** realizará a defesa do **CLIENTE**, arcando com todas as despesas daí advindas, desde que (i) o **CLIENTE** notifique a **TOTVS** por escrito dentro de 2 dias contados do recebimento da notificação ou citação, e em tal prazo forneça à **TOTVS** uma cópia de tal notificação ou citação; (ii) o **CLIENTE** confira à **TOTVS** plenos poderes para defesa do caso e condução de todas as negociações correlatas; e (iii) o **CLIENTE** coopere e forneça à **TOTVS** todas as informações e assistência necessárias para defesa do caso. O **CLIENTE** deverá defender, preservar e indenizar a **TOTVS** por qualquer perda ou responsabilidade em que a **TOTVS** incorra como resultado de qualquer uso não autorizado da Propriedade Intelectual.

8. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE: O **CLIENTE** assume, às suas expensas: (i) a responsabilidade pela avaliação, seleção, instalação, implantação, correta utilização, pelos recursos necessários e pelo resultado obtido com a utilização do Software em sua forma original ou após quaisquer adequações via adição de fórmulas, personalizações, customizações, ou pela execução de rotinas externas, levando-se em consideração o que lhe foi apresentado e demonstrado; (ii) a responsabilidade de providenciar os equipamentos de informática e a conexão à Internet necessários para utilização do Software, para permitir o acesso do suporte técnico remoto, para autenticação diária de suas licenças e para envio das informações de uso do Software, não se responsabilizando a **TOTVS** em nenhuma hipótese pela existência, funcionamento e qualidade de tais equipamentos, sistemas e conexões; (iii) a execução de rotinas paralelas manuais ou por outros meios, até aprovar por sua liberalidade os resultados obtidos pela implantação do Software; (iv) o início da operação efetiva do Software e pelo cumprimento dos prazos legais para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos de impostos, independentemente do processamento feito através do Software; (v) a manutenção e atualização de seus equipamentos, sistemas operacionais, gerenciador de banco de dados e demais softwares



básicos, quando a tecnologia empregada em novas versões do Software assim requerer; (vi) o treinamento de pessoas que irão operar o Software; (vii) a ciência da especificação técnica do Software bem como a responsabilidade pelo uso de dispositivos e por possuir canais de comunicação previamente homologados pela TOTVS, conforme informações disponíveis em www.totvs.com.br; (viii) a responsabilidade por cumprir e fazer com que os operadores de IDs cumpram os termos de uso da Plataforma Fluig TOTVS, e por todas as atividades que ocorrerem nas contas dos IDs, devendo notificar de imediato à TOTVS sobre qualquer ocorrência de utilização não autorizada da Plataforma Fluig TOTVS; (ix) adotar as medidas de segurança adequadas para proteger a Plataforma Fluig e os seus dados contra acessos não autorizados.

9. LIMITAÇÕES AO USO DO SOFTWARE: O CLIENTE não pode (i) usar o Software na qualidade de *bureau* de serviços ou para qualquer propósito diverso do que lhe foi especificamente autorizado; (ii) copiar, reproduzir, distribuir, traduzir, modificar, alienar, descompilar ou fazer engenharia reversa, no todo ou em parte; (iii) interferir ou interromper as rotinas do Software ou violar as regulamentações, políticas ou procedimentos de uso; (iv) tentar obter acesso não autorizado ao Software, por qualquer que seja o meio; (v) inserir qualquer código de programa de computador no Software, que possa incluir, sem estar limitado: bots, vírus, agentes, sniffers ou toda e qualquer outra forma de processos de rastreamento de usuário, processos ou códigos destrutivos, ou outras formas de interferência no uso; (vi) modificar ou invalidar quaisquer chaves de autorização instaladas e operantes no Software; (vii) utilizar o Software em atividade que seja considerada ilegítima ou ilegal ou que intencionalmente burle quaisquer leis civis ou penais; ou ainda que interfira com o uso e fruição do Software por outro usuário; (viii) usar o Software para descumprir leis e regulamentações municipais, estaduais, nacionais e internacionais, sendo o CLIENTE o único responsável por todos os atos ou omissões que ocorrerem em decorrência do uso do Software.

10. COMPLIANCE A LEI ANTI-CORRUPÇÃO: O CLIENTE e a TOTVS, para os fins deste CONTRATO DE SSA, (i) declaram, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar cientes dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obrigam a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013. Ademais, a TOTVS declara e o CLIENTE está ciente de que a TOTVS é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas contra a Corrupção e do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

11. GARANTIAS: A TOTVS não pode garantir que o funcionamento do Software será livre de interrupções ou que não haverá não-conformidades. Todavia, desde que as condições do contrato sejam observadas, a TOTVS garante que o SSA funcionará em substancial conformidade com o descrito na respectiva documentação. Esta garantia não será aplicável a condições resultantes de uso inadequado, negligência ou qualquer outra causa externa, demais produtos e serviços, inclusive, mas sem limitação, instalação, serviço ou modificações não executadas ou sua operação fora dos parâmetros especificados pela TOTVS ou por seus parceiros homologados. A TOTVS não será responsável pela compatibilidade do SSA com outros softwares, ou ainda, por hardware que não tenha sido especificado pela TOTVS. Com relação ao SSA ofertado por terceiros dos quais a TOTVS seja titular do direito de uso, a TOTVS repassará integralmente ao CLIENTE todas as garantias oferecidas pelos cedentes de tais direitos, se houver.

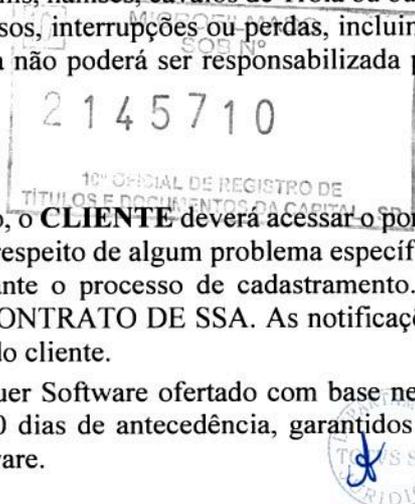
12. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: A TOTVS não responderá por perdas e danos sofridos pelo CLIENTE decorrentes de (i) perda de seus dados ou informações, obrigando-se o CLIENTE a manter ou contratar um *backup* adequado para se proteger contra esse risco, não se aplicando a presente limitação no caso de o CLIENTE ter contratado a TOTVS para lhe fornecer os serviços de hospedagem e armazenamento de dados; e/ou (ii) de customização ou integração do SSA com outros programas de computador e/ou banco de dados, por conta do CLIENTE ou por terceiros não homologados pela TOTVS; e/ou (iii) de mau funcionamento ou interrupção de serviços de internet e conexão contratados pelo CLIENTE. A responsabilidade da TOTVS em decorrência de qualquer causa relacionada ao objeto do contrato não ultrapassará, em nenhuma hipótese, a quantia equivalente a 6 (seis) vezes o valor recorrente mensal pago pelo CLIENTE. Nenhuma das partes será responsável por lucros cessantes e quaisquer perdas e danos indiretos havidos pela outra.

12.1. A TOTVS adota as medidas preventivas físicas, eletrônicas e de gestão razoáveis para salvaguardar a segurança do uso do Software pelo CLIENTE. Todavia, devido à natureza aberta da internet, não é possível garantir absoluta segurança, havendo a possibilidade de ocorrerem problemas de segurança, tais como: (i) infecções ou vírus, worms, hamsés, cavalos de Tróia ou outro código que contenha propriedades contaminantes ou destrutivas e (ii) erros, omissões, atrasos, interrupções ou perdas, incluindo perda de dados. Por se tratar de situações totalmente alheias ao controle da TOTVS, esta não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos decorrentes desse tipo de evento.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS:

13.1. **Comunicação:** Para notificar a TOTVS a respeito de algum problema ou reclamação, o CLIENTE deverá acessar o portal do cliente com endereço em <https://suporte.totvs.com/home>. Para notificar o CLIENTE a respeito de algum problema específico com sua conta, a TOTVS usará o endereço de e-mail fornecido pelo CLIENTE durante o processo de cadastramento. O CLIENTE obriga-se a manter seus dados de contato atualizados durante a vigência do CONTRATO DE SSA. As notificações devem ser consideradas entregues 48 horas após o envio do e-mail ou do acesso ao portal do cliente.

13.2. **Modificações:** A TOTVS se reserva o direito de modificar ou descontinuar qualquer Software ofertado com base neste CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, mediante aviso prévio ao CLIENTE, com 60 dias de antecedência, garantidos ao CLIENTE os direitos que lhe sejam conferidos pela legislação brasileira aplicável a Software.



13.3. **Recrutamento de Pessoal:** O **CLIENTE** obriga-se a não contratar funcionários ou prestadores de serviço da **TOTVS** durante a vigência deste Contrato e por um período de 12 (doze) meses após seu término. A violação a esta cláusula implicará incidência de multa equivalente ao valor total pago ao funcionário ou ao prestador de serviço em questão nos 6 (seis) meses anteriores à rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços.

13.4. **Sigilo e Divulgações Permitidas:** A **TOTVS** compromete-se a usar os dados do **CLIENTE** com a finalidade exclusiva de fornecer SSA. Não obstante, a **TOTVS** poderá divulgar o fechamento deste Contrato para fins comerciais, fazendo menção ao nome e à marca (logotipo) do **CLIENTE** em campanhas publicitárias e materiais de divulgação.

13.5. **Autorização de Uso de Dados Anonimizados:** O **CLIENTE** expressamente autoriza a **TOTVS**, de forma não exclusiva e não onerosa, a coletar seus dados e a usá-los de forma anonimizada, para que tais dados sejam utilizados para prover informações estatísticas e soluções de negócios, para incremento dos Softwares e Serviços da **TOTVS**

13.6. **Impossibilidade de Retenção.** O **CLIENTE** não poderá, em nenhuma hipótese, reter pagamentos para compensá-los com eventuais créditos que tenha contra a **TOTVS**, a não ser que haja concordância por escrito da **TOTVS**.

13.7. **Instrumentos de Controle:** A fim de assegurar que o uso da Plataforma Fluig **TOTVS** se fará em conformidade com o disposto neste CONTRATO SSA e na Proposta Comercial, a **TOTVS** poderá lançar mão de instrumentos de controle, dentre eles: (i) software ou hardware que deve ser instalado no servidor do **CLIENTE**; e (ii) outros que venham a ser adotados, a critério da **TOTVS**, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado. A **TOTVS** cobrará pelo fornecimento dos instrumentos de controle via hardware específico, quando indicado. O uso desses instrumentos de controle pelo **CLIENTE** será obrigatório. O **CLIENTE** reconhece, ainda, que a **TOTVS** tem o direito de monitorar o uso da Plataforma Fluig, o que poderá abranger, entre outros, dados sobre configuração, quantidade de processadores, memória, conexões de rede, sistema operacional, desempenho e confiabilidade, velocidade de conexão, recursos utilizados.

13.7.1. **Auditoria:** O **CLIENTE** reconhece e aceita que a **TOTVS** tem o direito de realizar auditoria nas instalações onde estiver instalado o Software do **CLIENTE**, com a finalidade de verificar a sua correta utilização, observando-se o sigilo quanto aos dados do **CLIENTE**. Esta auditoria poderá ser realizada pela própria **TOTVS** por meio de profissionais legalmente constituídos ou remotamente, por meio de ferramentas de controle. O **CLIENTE** se compromete desde já a permitir o acesso remoto quando solicitado pela **TOTVS**. Fica determinado entre as partes que as auditorias realizadas "in loco" nas dependências do **CLIENTE** deverão ser agendadas previamente com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. Os custos de auditoria deverão ser pagos pelo **CLIENTE**, caso a auditoria apure que o **CLIENTE** usou o Software ou serviços correlatos em desacordo com este CONTRATO SSA.

13.8. **Força Maior:** Se qualquer das Partes ficar temporariamente impedida de cumprir suas obrigações, no todo ou em parte, em consequência de caso fortuito ou de força maior, nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro, não estará sujeita a qualquer sanção, suspendendo-se os efeitos deste Contrato até que cesse o evento. Caso o evento perdure por mais de 30 (trinta) dias, qualquer das partes poderá rescindir este Contrato

13.9. **Cessão:** O **CLIENTE** não poderá ceder, transferir ou alienar a terceiros o presente Contrato, no todo ou em parte, sem a prévia e expressa autorização da **TOTVS**.

13.10. **Sucessão:** Este CONTRATO SSA obriga as Partes, seus sucessores e herdeiros, a qualquer título.

13.11. **Nulidade:** A nulidade ou invalidade de qualquer das disposições do Contrato não implicará a nulidade ou invalidade das demais. Sempre que possível, as disposições consideradas nulas ou inválidas deverão ser reescritas, de modo a refletir a intenção inicial das Partes em conformidade com a legislação aplicável.

13.12. **Novação:** Qualquer omissão ou tolerância das Partes ao exigir o fiel cumprimento dos termos e condições do Contrato, ou no exercício de prerrogativas dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito da Parte de exercê-las a qualquer tempo.

14. **LEI APLICÁVEL:** Este CONTRATO DE SSA é regido pelas Leis da República Federativa do Brasil.

15. **FORO:** Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciar as questões decorrentes do CONTRATO DE SSA.

Seção II - TERMOS APLICÁVEIS AO FORNECIMENTO DE SOFTWARE

16. **DEFINIÇÕES:** As definições abaixo aplicam-se ao fornecimento de Software, devendo observar-se as especificidades do modelo comercial selecionado pelo **CLIENTE**.

Assinatura: cessão de direito de uso na modalidade assinatura mediante pagamento de valor mensal contratado que, em contrapartida por pagamento em dia, dá direito de uso dos Softwares e dos Serviços por Assinatura, conforme aplicável.

Atualizações: alterações e melhorias introduzidas no Software, lançadas com o objetivo de: (i) adaptar o Software às mudanças da Legislação; (ii) introduzir modificações, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos ao Software ou acrescentar-lhe novos recursos e funcionalidades;

CDU: cessão de direito de uso na modalidade licença de uso de Software;

Código Compilado: instruções de programação em linguagem de máquina produzidas a partir do código fonte do Software;

Documentação: conjunto formado pelo Manual do Software, Manual de Instalação e outros documentos e informações relativas ao Software e sua Implantação descritas na Proposta Comercial. A documentação é disponibilizada em meio eletrônico, em www.totvs.com.br;

100 MICROFILMADO SOB Nº

2145710

10º OFICIAL DE REGISTRO DE



Especificações: características técnicas e funcionais do Software descritas na sua Documentação;

Fluig Store: é a loja virtual da TOTVS que oferece, exclusivamente em relação ao Fluig, Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

Implantação: processo de instalação do Software, inclusive sua parametrização;

Legislação: Leis e normas tributárias de ordem Federal, Estadual e Municipal, esta última apenas no que se refere a Municípios com quantidade maior do que 500.000 (quinhentos mil) habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal, que interfiram na correta utilização do(s) Software(s) contratado(s) em sua versão “Padrão”, desde que a interpretação legal das normas editadas seja efetuada com base no entendimento jurisprudencial, doutrinário ou majoritário, excluindo-se as alterações originárias de acordos efetuados com associações, sindicatos e demais definições peculiares e específicas do **CLIENTE**;

Rede de Distribuição TOTVS: é composta pelas Franquias, Representantes e Empresas autorizadas para a execução de serviços da TOTVS;

SLA: serviço de atendimento diferenciado e personalizado ao **CLIENTE**, o qual poderá ser contratado como Serviço Adicional;

SMSe: Serviços Mensais de Software;

Software Embarcado: software(s) de propriedade de terceiros do qual a TOTVS é distribuidora autorizada, que poderão ser utilizados exclusivamente se em conjunto com o Software da TOTVS;

Software Complementar: software(s) de propriedade de terceiros (i) do qual a TOTVS é distribuidora autorizada, cujo direito de uso será concedido ao **CLIENTE** pela TOTVS; (ii) do qual a TOTVS não é distribuidora autorizada cuja licença será concedida ao **CLIENTE** pelos terceiros; ou, ainda (iii) aqueles que o **CLIENTE** tenha adquirido diretamente, conforme definido na Proposta Comercial;

Suporte Local: serviço de alocação de profissionais qualificados em localidade física indicada pelo **CLIENTE**, com base em horas trabalhadas ou prévio orçamento, mediante solicitação do **CLIENTE**;

Suporte Remoto: serviço de alocação de profissionais qualificados prestado de forma remota, com base em horas trabalhadas, mediante solicitação do **CLIENTE**;

TIU: Unidade de Preços TOTVS;

TOTVS Store: é a loja virtual da TOTVS que oferece Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

Versão: é uma versão do Software que incorpora a este todas as Atualizações anteriores;

Última Versão: versão corrente do Software que incorpora todas as Atualizações à sua versão anterior.

17. DIREITO DE USO DO SOFTWARE:

17.1. **Natureza e abrangência do direito de uso:** A TOTVS fornecerá ou disponibilizará ao **CLIENTE** o Software em formato de Código Compilado, de acordo com Especificações e Documentação, mediante cessão de licença de uso (CDU), assinatura ou outra modalidade de fornecimento, conforme selecionado pelo **CLIENTE**.

17.2. **Escopo do SMSe:** A TOTVS prestará SMSe ao **CLIENTE**, conforme aplicável, os quais contemplam as seguintes contrapartidas: (i) Atendimento ao **CLIENTE** segundo os padrões correspondentes à modalidade escolhida e conforme Proposta Comercial, (ii) Atualizações do Software, a fim de adaptá-lo às mudanças da Legislação havidas; (iii) Últimas Versões; e (iv) acesso ilimitado aos cursos *online* disponibilizados pela TOTVS, indicados no catálogo padrão da TOTVS. O SMSe será prestado pela TOTVS ao **CLIENTE**, e sua contraprestação será devida, sob pena de aplicação do disposto na Cláusula 5.5 das Condições Gerais de Fornecimento de SSA, independentemente da entrega de qualquer outro serviço, compreendido ou não entre os itens indicados na Cláusula 17.3.

17.3. **Exclusões:** os serviços a seguir não estão incluídos no fornecimento do Software, e devem ser contratados separadamente pelo **CLIENTE**: (i) Suporte Local ou Remoto ; (ii) Adaptações para permitir (a) atendimento de exigências de agências reguladoras, acordos com associações, sindicatos e outras entidades, inclusive, mas não se limitando, dissídios e acordos coletivos, (b) questões tributárias de municípios com menos de 500.000 habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal; (c) alterações na legislação federal, estadual e municipal de caráter específico, ou seja, ligadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao **CLIENTE**, inclusive, mas não se limitando, incentivos fiscais e regimes especiais; (d) adequações do Software a ambiente operacional, gerenciadores de bancos de dados, rede e demais softwares, ou qualquer produto de terceiros; (iii) Implantação; (iv) Serviços referentes à transição, migração, instalação, ou integração; e (v) SLA, exceto se a modalidade de fornecimento selecionada expressamente dispuser de modo diverso.

17.4. **Entrega:** A entrega do Software será imediata, por meio de download no site www.totvs.com.br ou disponibilizado para uso em ambiente remoto, conforme modalidade de uso.

17.5. **Ciclo de atualização obrigatório:** O **CLIENTE** deverá observar calendário disponibilizado em www.TOTVS.com com a programação obrigatória de atualização do Software.

17.6. **Confidencialidade:** As Partes comprometem-se a não reproduzir em qualquer formato, transferir ou compilar toda e qualquer informação obtida em decorrência deste CONTRATO SSA, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou dar conhecimento a estranhos das informações confidenciais da outra Parte a que tiverem acesso em razão deste CONTRATO SSA..



18. O Fornecimento de Insumos Afins obedecerá o disposto na Proposta Comercial apresentada através dos meios digitais da TOTVS ou homologados. As disposições contidas nestes meios devem ser interpretadas em conjunto com e são complementadas pelos demais instrumentos que compõem o CONTRATO DE SSA.

SEÇÃO IV- FORNECIMENTO DE ARMAZENAGEM E PROCESSAMENTO DE DADOS (“SERVIÇOS HOSTING”)

19. **Modalidades de Contratação:** O **CLIENTE** poderá contratar os Serviços Hosting numa das seguintes modalidades:

19.1. **Hosting Cloud**

(a) **Escopo:** disponibilização de infraestrutura sob demanda, serviços gerenciados e plataforma.

(b) **Preço por Consumo ou Fixo:** a modalidade Hosting Cloud pode ser contratada a Preço por Consumo, em periodicidade mensal, conforme consumo de Hosting pelo **CLIENTE** no mês imediatamente anterior ou a Preço Fixo, pré-determinado na Proposta Comercial. Caso o **CLIENTE** opte pela contratação de Hosting Cloud por Consumo, previamente ao início do fornecimento ao **CLIENTE**, a **TOTVS** realizará uma simulação de uso e consumo de Hosting no perfil do **CLIENTE**, para estimar o valor mensal a ser pago pelo **CLIENTE**. O **CLIENTE** declara estar ciente de que: (i) qualquer estimativa resultante da simulação não é vinculante e representa tão somente uma previsão do valor mensal a ser pago pelo **CLIENTE** nas condições informadas na simulação; (ii) os valores pagos pelo **CLIENTE** à **TOTVS** pelos Serviços Hosting estão diretamente relacionados ao consumo dos Serviços Hosting pelo **CLIENTE**, sendo que qualquer alteração de uso e/ou consumo do Serviço Hosting pelo **CLIENTE** poderá resultar em variações no Preço.

(c) **Vigência:** No tipo Hosting Cloud por Consumo, a vigência será por prazo indeterminado, a contar da data de assinatura da Proposta Comercial. No tipo Hosting Cloud por Preço Fixo, a vigência será por prazo determinado indicado na Proposta Comercial, a contar da data de assinatura desta, renovável automaticamente por igual período, salvo notificação enviada pelo **CLIENTE** à **TOTVS** com 90 dias de antecedência da data prevista para término dos Serviços Hosting.

(d) **Cancelamento pelo CLIENTE:** no tipo Hosting Cloud por Preço Fixo, o **CLIENTE** pode cancelar os Serviços Hosting imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias e pagamento, pelo **CLIENTE** à **TOTVS**, de multa equivalente a 50% do total das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência. No tipo Hosting Cloud por Consumo, o **CLIENTE** pode cancelar os Serviços Hosting a qualquer tempo, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, sem aplicação de multa.

19.2. **Hosting Tradicional**

(a) **Escopo:** disponibilização de infraestrutura pré-alocada ao **CLIENTE** e serviços gerenciados.

(b) **Preço Fixo:** o **CLIENTE** deve pagar à **TOTVS** um valor mensal fixo e pré-determinado, conforme previsto na Proposta Comercial.

(c) **Vigência:** por prazo determinado indicado na Proposta Comercial, a contar da data de assinatura desta, renovável automaticamente por igual período, salvo notificação enviada pelo **CLIENTE** à **TOTVS** com 90 dias de antecedência da data prevista para término dos Serviços Hosting.

(d) **Cancelamento pelo CLIENTE:** no tipo Hosting Tradicional, o **CLIENTE** pode cancelar os Serviços Hosting imotivadamente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias à **TOTVS** e pagamento, pelo **CLIENTE** à **TOTVS**, de multa equivalente a 50% do total das mensalidades remanescentes até o término do prazo de vigência.

19.3. **Migração entre Modalidades:** O **CLIENTE** poderá migrar de uma modalidade para outra a qualquer tempo, mediante notificação à **TOTVS**, que terá 15 (quinze) dias do recebimento de tal notificação para informar ao **CLIENTE** o prazo para efetivar a migração entre modalidades. Caso o **CLIENTE** decida migrar para a modalidade Hosting Cloud por Consumo, não será aplicável a multa por rescisão das demais modalidades.

19.4. **Obrigações do CLIENTE:** além das demais previstas no CONTRATO DE SSA e/ou na Proposta Comercial, o **CLIENTE** assume as seguintes obrigações durante o curso do fornecimento de Hosting:

(a) **Inserção e manipulação dos Dados do CLIENTE:** Ser o único responsável pela inserção, exclusão, manipulação e conteúdo de seus dados, que não deverão conter vírus ou outros elementos comparáveis que possam danificar os sistemas ou os softwares usados pela **TOTVS** para o fornecimento de Hosting;

(b) **Informações sujeitas a regulamentação específica:** Assegurar que nenhuma informação sujeita à regulamentação governamental ou a medidas de segurança e confidencialidade específicas sejam inseridas juntamente com as demais informações e dados, a menos que o **CLIENTE** e a **TOTVS** tenham acordado por escrito de modo diverso;

(c) **Utilização de senhas de acesso:** Alterar, regularmente, todas as senhas de acesso e informar imediatamente a **TOTVS** caso suspeite que sua senha foi divulgada a ou acessada por pessoa não autorizada;

(d) **Interrupções:** Permitir que a **TOTVS** efetue interrupções no fornecimento de Hosting, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que o fornecimento de Hosting poderá, eventualmente, ser afetado ou temporariamente interrompido por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos;

2145710



(e) **Segurança da Informação:** O **CLIENTE** deverá abster-se de utilizar o Hosting para propagar ou manter conteúdos que, mas não somente: (i) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (iii) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (v) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (vi) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (vii) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (viii) violem o sigilo das comunicações; (ix) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal em geral, que configurem concorrência desleal; (x) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia (xi) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nos equipamentos informáticos. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nesta cláusula, a **TOTVS** poderá proceder à imediata suspensão e/ou cancelamento do fornecimento de Serviços Hosting. O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **TOTVS** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida do Hosting pelo **CLIENTE**.

19.5. **Obrigações da TOTVS:** Além das obrigações dispostas neste CONTRATO DE SSA e na Proposta Comercial, a **TOTVS** compromete-se a:

- (a) Garantir o fornecimento de Hosting de acordo com os termos e condições deste CONTRATO DE SSA e da Proposta Comercial;
- (b) Prestar suporte ao **CLIENTE** nos termos da Proposta Comercial;
- (c) Responsabilizar-se pela guarda e manutenção dos dados do **CLIENTE**, conforme serviço de *backup* contratado, definido na Proposta Comercial.

19.6. **Cancelamento por parte da TOTVS:** A **TOTVS** poderá cancelar os Serviços Hosting em hipóteses de rescisão sem justa causa ou por justa causa tal como previstas nos termos aplicáveis à modalidade de fornecimento de SSA contratada pelo **CLIENTE**.

19.7. **Devolução de Dados:** Em caso de cancelamento dos Serviços Hosting, a **TOTVS** enviará ao **CLIENTE**, no prazo de 15 (quinze) dias úteis da data de cancelamento dos Serviços Hosting, aviso de disponibilidade dos dados e/ou *backup* mais recente para retirada do **CLIENTE**. O **CLIENTE** terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar do aviso para efetuar a retirada de tais dados e/ou *backup*.

São Paulo, 26 de dezembro de 2017.



ANEXO - TERMOS APLICÁVEIS AO MODELO TOTVS TRADICIONAL

1. **TERMOS APLICÁVEIS:** Este anexo é parte integrante do CONTRATO de SSA. Os termos abaixo aplicam-se especificamente ao fornecimento de Software no Modelo TOTVS TRADICIONAL.

2. **TIPOS DE IDs:**

2.1. O Modelo TOTVS TRADICIONAL engloba IDs que permitem acesso concorrente, podendo ser consumidos pelo mesmo login ou logins diferentes (ID Tradicional). O tipo e abrangência de recursos/funcionalidades que cada ID Tradicional pode acessar varia de acordo com o especificado na Proposta Comercial.

2.2. É facultada ao cliente a contratação adicional de IDs para acesso a recursos nativos da Plataforma Fluig. Este tipo de ID é nomeado, isto é, de uso exclusivo e limitado a um único indivíduo (pessoa física) ou coisa, sendo sua utilização indelegável e não compartilhável. Adicionalmente, cada ID de acesso à Plataforma Fluig é multi-device simultâneo e fornece acesso à Plataforma de Gestão TOTVS e Softwares Embarcados sob a modalidade CDU, mediante consumo de ID Tradicional, e fornece acesso à Plataforma Fluig sob a modalidade assinatura.

3. **OBJETO:** O objeto deste CONTRATO DE SSA no Modelo TOTVS Tradicional é (a) o fornecimento da Plataforma de Gestão TOTVS e, opcionalmente, de Software Embarcado, ambos mediante utilização de ID Tradicional, conforme Proposta Comercial. Em conjunto com o fornecimento descrito no item “(a)”, também pode constituir objeto deste contrato no Modelo TOTVS Tradicional, à opção do **CLIENTE**: (b) o fornecimento de acesso à Plataforma Fluig e integração à Plataforma de Gestão TOTVS conforme contratado nos termos da Proposta Comercial, e (c) o fornecimento de acesso a portais segmentados disponibilizados via Plataforma Fluig, conforme contratado nos termos da Proposta Comercial. Todos os fornecimentos são em caráter não-exclusivo, não-transferível, e, salvo disposição em contrário, por prazo indeterminado.

4. **PREÇO:** Observando-se o disposto na Cláusula 5.2 das CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA, o **CLIENTE** pagará à **TOTVS** um Preço composto dos seguintes itens: (i) contrapartida conforme o número e tipo de IDs Tradicional indicado na Proposta Comercial, e (ii) contrapartida pelo SMSe. Sempre que a CDU tiver por objeto Softwares Embarcados, sua utilização deverá se dar única e exclusivamente em conjunto com o Software, de forma limitada ao número de IDs do Software, durante a vigência do Contrato, e nos termos do documento que estipula as condições de uso do Software (“EULA”). Os serviços executados pela Rede de Distribuição **TOTVS** serão objeto de proposta à parte.

5. **SERVIÇOS MENSIS DE SOFTWARE (SMSe):** O **CLIENTE**, desde que contrate e esteja em dia com os pagamentos referentes aos Serviços Mensais de Software, terá direito aos seguintes serviços:

(a) **ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO:** O **CLIENTE** terá acesso a atendimento padronizado e portal do cliente, incluindo atendimento por telefone ou email (help desk) das 8:00 às 19:00 horas (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados nacionais para: (i) discutir e tentar diagnosticar e solucionar eventuais não conformidades apresentadas pelo Software; e (ii) acessar o help desk (telefônico) que consiste em um plantão telefônico de 10 (dez) minutos por chamado/atendimento, onde o **CLIENTE** expõe suas dúvidas, bem como, as sugestões para o bom funcionamento da Plataforma de Gestão TOTVS e aos Softwares Embarcados, conforme aplicável.

(b) **ATUALIZAÇÕES E SUPORTE:** As Atualizações e as novas Versões do Software estarão disponíveis para *download* no endereço: www.totvs.com.br ou disponibilizadas para uso em ambiente remoto. Para cada Última Versão do Software, a **TOTVS** poderá liberar uma nova senha de acesso. Tanto as Atualizações como as Últimas Versões, a partir de sua instalação, serão parte integrante do Software e não serão licenciadas separadamente, ficando sujeitas aos termos e condições desta cláusula. A **TOTVS** oferecerá suporte apenas (i) à Última Versão do Software e (ii) à penúltima Versão do Software, desde que a última Versão do Software não esteja disponível há mais de 2 anos.

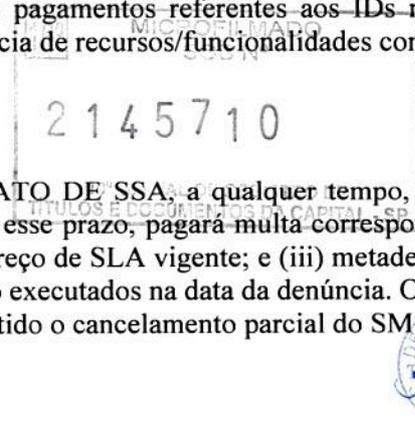
(c) **CURSOS ONLINE:** Os cursos *online* que compõem o catálogo padrão da **TOTVS** serão disponibilizados no formato *e-learning*, os quais o **CLIENTE** poderá acessar a qualquer momento, quantas vezes desejar, por meio dos IDs contratados.

6. **ASSINATURA:** O **CLIENTE**, desde que contrate e esteja em dia com os pagamentos referentes aos IDs nomeados especificados na Proposta Comercial, terá o direito de uso conforme tipo e abrangência de recursos/funcionalidades contratados.

7. **PRAZO E TÉRMINO**

7.1. **Prazo:** Este CONTRATO DE SSA vigorará por prazo indeterminado.

7.2. **Rescisão sem justa causa:** Qualquer das partes poderá rescindir este CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, mediante notificação escrita com antecedência de 180 dias. Caso a denunciante não respeite esse prazo, pagará multa correspondente ao somatório dos seguintes itens: (i) 6 vezes o Preço de SMSe vigente; (ii) 6 vezes o Preço de SLA vigente; e (iii) metade do Preço de Serviços Adicionais com relação aos Serviços Adicionais contratados e ainda não executados na data da denúncia. Os itens (i) e (ii) serão calculados com observância do art. 413 do Código Civil. Não será permitido o cancelamento parcial do SMSe.



7.3. Rescisão por justa causa: Qualquer das partes poderá rescindir este CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, sem multa ou indenização, se a outra inadimplir qualquer de suas obrigações e não purgar sua mora nos 30 dias seguintes à notificação escrita reclamando sua correção. Para a hipótese de atraso no pagamento de qualquer valor devido sob este CONTRATO DE SSA, esse prazo contar-se-á do vencimento dessa obrigação, desnecessária interpelação da devedora, que ficará automaticamente constituída em mora.

7.3.1. Caso a rescisão deste CONTRATO DE SSA decorra de infração a Propriedade Intelectual objeto do CONTRATO DE SSA, o **CLIENTE** pagará multa igual ao Preço de CDU avençado. A **TOTVS** poderá ainda pleitear indenização suplementar, caso seu prejuízo supere esse valor, provando o excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil.

7.3.2. Caso os SMSe sejam suspensos por falta de pagamento do **CLIENTE**, ou sejam rescindidos, e se houver sua reativação ou recontração, o **CLIENTE** deverá pagar os valores relacionados a tais serviços durante o período em que os mesmos estiveram suspensos ou rescindidos.

