

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

ATENÇÃO: LEIA CUIDADOSAMENTE OS TERMOS DESTES CONTRATO. AO ASSINAR A PROPOSTA COMERCIAL DIRECIONADA E EFETUAR O PRIMEIRO PAGAMENTO, ESTARÁ CONFIGURADA A CONCORDÂNCIA E ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES AQUI PROPOSTOS, ADERINDO A ESTE CONTRATO.

IMPORTANTE: ESTE CONTRATO POSSUI UM ESCOPO **COMPLEMENTAR** AO “CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO (LICENÇA) DO SOFTWARE QUALITOR E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO RELACIONADOS”, IGUALMENTE FIRMADO POR ADESÃO, COMO PADRÃO.

Pelo presente instrumento particular de “**Contrato de Prestação de Serviços de Hospedagem – SaaS**”, na melhor forma de direito, fazem entre si:

De um lado, **QUALITOR SOFTWARE E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 94.338.217/0007-45, inscrição estadual 096/3521071, estabelecida na Av. Ceará, Nº 1659, CEP 90240-512, Porto Alegre/RS, doravante denominada **CONTRATADA**;

De outro lado, o **CLIENTE**, como tal definida a pessoa jurídica que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão do Serviço, têm entre si justo, avindo e contratado o que segue:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 O objeto do presente Contrato é o fornecimento de serviço de **disponibilização de acesso ao software QUALITOR** na modalidade SaaS (também denominada Software as a Service, QaaS ou Nuvem), conforme especificado a seguir:

- 1.1.1 **DISPONIBILIZAÇÃO:** possibilitar o acesso do **CLIENTE** ao software Qualitor através da internet, utilizando infraestrutura de servidores escolhida a critério exclusivo da **CONTRATADA**;
- 1.1.2 **LICENCIAMENTO:** contempla o licenciamento dos softwares de infraestrutura de servidor necessários, **NÃO INCLUINDO O QUALITOR**, que é licenciado separadamente;
- 1.1.3 **MANUTENÇÃO:** atualizações e **aplicação** de correções do software Qualitor e infraestrutura, mediante requisição e agendamento;
- 1.1.4 **SUORTE:** recebimento e tratamento de erros **na infraestrutura dos servidores da nuvem** reportados pelo **CLIENTE**, gerando as respectivas correções.

1.2 Não está incluído no escopo deste contrato:

- 1.2.1 Acesso direto à infraestrutura, incluindo, mas sem limitar, acesso ao Banco de Dados, console de administração, sistema operacional, serviço de disponibilização de páginas web, entre outros;
- 1.2.2 Serviços no Qualitor de: CONFIGURAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO, TREINAMENTO, CONSULTORIA, IMPLANTAÇÕES, CARGA DE DADOS, HOMOLOGAÇÕES, CUSTOMIZAÇÕES e INTEGRAÇÕES;
- 1.2.3 Licenciamento, suporte e correções do software Qualitor. Os erros no Qualitor não relacionados com a infraestrutura não estão contemplados neste instrumento, existindo um contrato específico para este fim;
- 1.2.4 Nenhum produto ou serviço relacionado à infraestrutura do **CLIENTE**, incluindo, mas sem limitar, acesso à internet, firewalls, proxy, navegadores, estações, entre outros;
- 1.2.5 Os produtos Qualitor Infra, Qualitor Reports, Qualitor Monitor e outros não estão contemplados por este instrumento;
- 1.2.6 Qualquer outro serviço ou produto que não esteja claramente descrito neste documento, podendo eventualmente ser contratado à parte.

1.3 Serviços opcionais (complementares): mediante aceite em proposta, podem ser acrescentados os seguintes serviços opcionais, faturados mensalmente:

- a) Certificado SSL (qualitorsoftware.com)
- b) Endereço adicional dentro do mesmo domínio padrão (Exemplo: enderecoadicional.qualitorsoftware.com)
- c) Habilitação de endereço adicional em outro domínio FQDN (Exemplo: enderecoadicional.contoso.com)
- d) Redirecionamentos HTTP / HTTPS (necessário certificado SSL)
- e) Espaço adicional em disco
- f) Conta de e-mail SMTP e POP (@qualitorsoftware.com)
- g) Outros serviços detalhados na proposta

1.4 **RESTRIÇÕES E LIMITAÇÕES DO QUALITOR EM NUVEM:** o Qualitor, quando disponibilizado em ambiente de nuvem, apresenta restrições ou não dispõe dos recursos listados a seguir, para os quais o **CLIENTE** declara ciência e concordância:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

- a) Autenticação integrada com AD (Microsoft Active Directory Single Sign-On)
- b) Sincronismo automático de contatos (integração Active Directory / LDAP)
- c) Coleta de inventário (QCollector)
- d) Gateways de Integração (integração ativa)
- e) Agente de mensagens utilizando protocolo MAPI/Exchange

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, FATURAMENTO E REAJUSTES

2.1 Os preços e condições de faturamento e pagamento estão especificados nas **Proposta Comercial** acordada, a qual é parte integrante deste instrumento.

2.2 Todos os valores associados com o licenciamento ou à prestação de serviços utilizados, serão atualizados monetariamente de acordo com a variação do IPCA ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro índice oficialmente estipulado pelo Governo Federal.

2.3 Os pagamentos acordados na **Proposta Comercial** referentes ao objeto deste instrumento serão realizados sempre no início do mês a ser prestado o serviço. A apuração da efetividade do uso será realizada sempre no primeiro dia útil do mês subsequente, sendo gerado faturamento adicional de tudo o que foi utilizado de forma excedente no mês anterior.

CLÁUSULA TERCEIRA – PENALIDADES E TRIBUTOS

3.1 Em caso de atraso no pagamento incidirão sobre o valor devido multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios legais ao mês.

3.2 Após 30 (trinta) dias da data do vencimento, não havendo o pagamento do seu débito, a **CONTRATADA** se reserva o direito de interromper, independentemente de qualquer aviso ou comunicação, a prestação dos serviços, através de bloqueio do(s) serviço(s), sem que o **CLIENTE** faça jus a qualquer indenização, a qualquer título. A reativação ocorrerá em até 16 horas úteis após a quitação de todos os débitos/multas existentes na ocasião.

3.2.1 A **CONTRATADA** fica também autorizada a registrar eventuais protestos em cartórios, cadastros em órgãos de proteção ao crédito e demais ações cabíveis, sem qualquer ônus à **CONTRATADA**.

3.2.2 A **CONTRATADA** se reserva o direito de não aceitar novas solicitações de serviços emanadas do **CLIENTE**, se este estiver em débito.

3.3. O recolhimento dos tributos, impostos, taxas e contribuições de qualquer espécie, cabíveis, que existam ou venham a existir, relativos ao presente Contrato, será de responsabilidade do sujeito passivo da obrigação tributária, conforme definido em lei. A **CONTRATADA** declara que nos preços indicados na **Proposta Comercial/Nota Fiscal** estão incluídos todos os tributos e encargos incidentes a este tipo de transação.

CLÁUSULA QUARTA - CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O acesso não poderá ser realizado por um número de usuários total superior ao especificado no item pertinente a este serviço descrito na Proposta Comercial acordada. Caso seja detectado um uso superior ao contratado, poderão ser faturados adicionalmente.

4.2 É terminantemente proibido o aluguel, empréstimo, comodato ou arrendamento do ambiente disponibilizado, a quem quer que seja e/ou a qualquer título sem a autorização expressa e formal da **CONTRATADA**.

4.3 A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** previstas no presente contrato, objetiva oferecer e se propõe a manter 98% de disponibilidade anual do ambiente de PRODUÇÃO do software Qualitor durante o horário de segunda a sexta-feira, das 0:00 às 23:59, exceto feriados, ou conforme acordado na proposta comercial, não considerando na contabilização deste índice os seguintes eventos:

- a. Falha na conexão (“link”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da **CONTRATADA**;
- b. Falhas de utilização ou sobrecarga do servidor causada por utilização não otimizada por parte do **CLIENTE**;
- c. Falhas na infraestrutura do **CLIENTE**, incluindo, mas não limitando, atualizações de software de

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

- navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela **CONTRATADA**;
- d. Falhas causadas por mau funcionamento de software, do servidor, sistema operacional e, se aplicável, do fornecedor terceirizado do serviço de hospedagem;
 - e. As interrupções necessárias para manutenções, podendo ser preventivas, correções, ajustes técnicos ou manutenção, as quais serão avisadas previamente sempre que possível e preferencialmente realizadas no horário das 18 às 8h ou durante o final de semana e feriados;
 - f. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a **CONTRATADA** autorizada a desconectar o servidor da internet, se necessário;
 - g. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, força maior ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
 - h. Superação pelo **CLIENTE** do limite da capacidade máxima de utilização do Disco Rígido;
 - i. Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como por exemplo (mas não se limitando a) organismos de registro de domínio, sincronização de DNS, etc.;
 - j. Tempo utilizado pelo **CLIENTE** para validação de correções de erros;
 - k. Paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados por solicitação do **CLIENTE**.

4.4 A **CONTRATADA** disponibilizará por padrão 1 (um) endereço ao **CLIENTE** para acesso ao software Qualitor, utilizando o FQDN (Full Qualified Domain Name: qualitorsoftware.com), sem certificado digital (porta TCP 80). Exemplo: <http://NOMECLIENTE.qualitorsoftware.com>. Através deste endereço, poderão ser acessados outros módulos que eventualmente tenham sido contratados na **Proposta Comercial**, como por exemplo o QBilling <http://NOMECLIENTE.qualitorsoftware.com/qbilling>.

4.4.1 No caso do **CLIENTE** optar por adquirir o serviço adicional de Certificado SSL ou Redirecionamento HTTP/HTTPS, a **CONTRATADA** disponibilizará adicionalmente o acesso por HTTPS (porta 443) ao mesmo FQDN. Exemplo: <https://NOMECLIENTE.qualitorsoftware.com>. A **CONTRATADA** é responsável pela aplicação do certificado SSL, e aplicação das respectivas renovações. Contudo, caso seja utilizado um certificado de propriedade do **CLIENTE**, a aquisição do certificado SSL em si e posterior aquisição das renovações são responsabilidades do **CLIENTE**.

4.5 A **CONTRATADA** disponibilizará por padrão 1 (um) endereço de FTP, (porta TCP 21) ao **CLIENTE**, também utilizando o FQDN (Full Qualified Domain Name: qualitorsoftware.com). Exemplo: <ftp://NOMECLIENTE.qualitorsoftware.com>.

4.6 É responsabilidade do **CLIENTE** realizar as configurações internas em seu ambiente (por exemplo, DNS, firewall, etc.) para que o acesso aos endereços e serviços eletrônicos disponibilizados pela **CONTRATADA** seja possível.

4.7 O endereço IP utilizado pela **CONTRATADA** não é fixo, podendo ser alterado sem comunicação prévia. O uso do software Qualitor deve considerar sempre o endereço completo por nome disponibilizado ao **CLIENTE** (ex: <http://NOMECLIENTE.qualitorsoftware.com>).

4.8 A **CONTRATADA** disponibilizará um segundo ambiente para ser utilizado como homologação e/ou testes, sendo que ficará ativado de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, exceto feriados.

4.9 A **CONTRATADA** efetua cópia de segurança (“Backup”) diária dos arquivos que compõem as mídias (aplicação), logs e bases de dados existentes no servidor de PRODUÇÃO, com objetivo de uso em contingências. Caso ocorra a necessidade de restauração, os dados restaurados serão aqueles obtidos no DIA ANTERIOR ao da solicitação.

4.10 O **CLIENTE** poderá baixar e gravar em sua rede interna quantas cópias de segurança desejar e armazená-las em qualquer meio, desde que estas cópias não sejam para operação direta do sistema e sejam exclusivamente para garantia de recuperação dos dados, se necessária.

4.11 As cópias de segurança (backups) do banco de dados e aplicação realizados pela **CONTRATADA** possuem retenção máxima de 3 (três) dias e são realizados exclusivamente sobre o ambiente de PRODUÇÃO do **CLIENTE**. Após este período, serão descartadas quaisquer cópias anteriores, ficando a critério do **CLIENTE** baixar e armazenar em tempo as cópias que julgar necessárias.

4.12 Caso não conste expressamente na proposta comercial acordada uma cota específica, o limite máximo de espaço em disco a ser armazenado é de 80 Gigabytes, somando-se todos os arquivos do **CLIENTE**, incluindo, mas não limitando, ao banco de dados de produção (e, eventualmente, de homologação / testes), cópias de

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

segurança (backups) e aplicação. Caso este limite seja ultrapassado, a **CONTRATADA** deverá informar o **CLIENTE** por escrito e PODERÁ, A SEU CRITÉRIO, REDUZIR A QUANTIDADE DE BACKUPS ARMAZENADOS DE ACORDO COM O LIMITE EM DISCO CONTRATADO, FICANDO O CLIENTE CIENTE DESTA RESTRIÇÃO E ISENTANDO A **CONTRATADA** DE QUAISQUER RESPONSABILIDADES PELA FALTA DOS MESMOS.

4.13 Todo o processo de configuração da infraestrutura dos servidores remotos e instalação dos softwares necessários para disponibilização do serviço contratado será realizado exclusivamente pela **CONTRATADA**, sendo transparente este processo ao **CLIENTE**, que apenas fará uso da aplicação (Software Qualitor).

4.14 O processo de atualização do ambiente, para correção de eventuais incidentes no software Qualitor será realizado primeiramente em um ambiente separado denominado "HOMOLOGAÇÃO", para testes a serem realizados pelo **CLIENTE**. Somente após a confirmação desta validação pelo **CLIENTE**, o mesmo deve abrir solicitação para que a **CONTRATADA** realize a transferência desta atualização para o ambiente de produção.

4.15 Suporte por telefone: disponível no idioma Português do Brasil, no horário das 8:30 às 12:00 e 13:30 às 17:30 (horário oficial de Brasília), de segunda a sexta, exceto feriados nacionais.

4.16 Suporte nas instalações do **CLIENTE**: situações onde o suporte por telefone ou remoto não forem suficientes para resolução do problema, a **CONTRATADA** disponibilizará um técnico para atendimento nas instalações do **CLIENTE**, mediante aprovação de orçamento específico e agendamento.

4.17 Resposta a incidentes: entende-se por incidentes as falhas na infraestrutura de servidores da **CONTRATADA** que impedem o acesso ao Qualitor, ou limitam o funcionamento do mesmo. Estes incidentes que necessitem correção podem se enquadrar em uma das seguintes prioridades, para as quais se acordam os prazos para primeira resposta:

Prioridade Alta: sistema não está disponível, não sendo possível ao **CLIENTE** operar o sistema. Nesta situação a **CONTRATADA** compromete-se a responder o atendimento em até 8 horas úteis. Incidentes abertos pelo **CLIENTE** com prioridade ALTA devem ser analisados conjuntamente com a **CONTRATADA**, para o consenso sobre este grau de urgência.

Prioridade Média: intermitência, lentidão ou algum componente do sistema não está operacional, porém é possível operar o Qualitor. Atendimento respondido em até 20 horas úteis.

4.18 Embora se permita estabelecer contato com o suporte através de e-mail ou telefone, os tempos de atendimento passam a ser contados a partir do seu registro no sistema on-line de abertura de chamados (www.qualitor.com.br). Por isso, recomenda-se que o **CLIENTE** faça suas solicitações diretamente no sistema. Tempos entre o envio de e-mail ou telefonema e o registro no sistema não serão considerados.

4.19 Requisições de serviços, como: restauração de cópias de segurança, aplicação de atualizações ou correções do Qualitor, reconfiguração de itens relacionados à infraestrutura dos servidores, serão atendidos preferencialmente dentro das janelas de manutenção existentes, com antecedência mínima de três dias úteis, não existindo tempo de resposta ou de solução associado com este tipo de serviço.

4.20 Demais casos de atendimento como: dúvidas, esclarecimentos, consultorias, e outros que não se classificam como incidente no sistema, não estão cobertos por este contrato, mesmo que, eventualmente, seja prestado algum destes serviços como cortesia, porém, sem compromisso de tempo de atendimento.

4.21 Pode ser necessário o acesso remoto à rede interna do **CLIENTE** para que se possa verificar um incidente. Caso não seja possível, o atendimento poderá ser cancelado, sem ônus para a **CONTRATADA**.

4.22 O **CLIENTE** autoriza previamente o acesso e cópia da base de dados para eventuais diagnósticos e atendimentos. Caso se manifeste de forma contrária, eventuais atendimentos poderão não ser realizados, sem nenhum ônus à **CONTRATADA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

CLÁUSULA QUINTA: CONFIDENCIALIDADE

5.1 Obrigam-se mutuamente **CONTRATADA** e **CLIENTE** a respeitar o direito de propriedade e de confidencialidade de informações acessadas, bem como o de não transferir a terceiros, no todo ou em parte, salvo prévia autorização uma da outra.

5.2 Todos os estudos executados, projetos e instruções emitidas pela **CONTRATADA**, para o bom e fiel cumprimento do serviço, não deverão ser, no todo ou em parte, utilizados, reproduzidos ou comunicados a terceiros, para fins diferentes do objeto contratual, sem a expressa autorização do **CLIENTE**.

5.3 Todas as informações fornecidas pelo **CLIENTE** ou pela **CONTRATADA**, com a classificação por escrito de "CONFIDENCIAL", serão mutuamente como tal considerados, que se comprometerá diretamente ou através de seus dirigentes e empregados, a não divulgar ou transmitir a terceiros.

5.4 A **CONTRATADA** se compromete, ainda, a manter em sigilo todas as informações do **CLIENTE** a que tiver acesso, em decorrência da prestação dos serviços conforme este contrato.

5.5. O **CLIENTE** não poderá divulgar os resultados de qualquer teste ou medição de desempenho a terceiros, sem o prévio consentimento, por escrito, da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA - RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1 É de responsabilidade da **CONTRATADA**:

6.1.1 Disponibilizar infraestrutura de servidores compatível com a quantidade de usuários descrita na **Proposta Comercial**.

6.1.2 Mediante solicitação prévia do **CLIENTE** e agendamento, manter atualizado o Software Qualitor durante a vigência do contrato.

6.1.3 Monitorar pró ativamente a infraestrutura dos servidores atuando de forma preventiva, buscando a maior disponibilidade possível.

6.1.4 Prestar serviços de suporte técnico conforme descrito neste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA - RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

7.1 É de responsabilidade do **CLIENTE**:

7.1.1 A instalação, configuração, atualização e manutenção dos equipamentos necessários em suas instalações para a correta exibição do software Qualitor (navegadores, estações de trabalho, equipamentos de rede, cabos, internet, etc.), dentro das características, requisitos e procedimentos recomendados pela **CONTRATADA**.

7.1.2 Providenciar adequações de software, hardware ou configurações em sua rede interna para adequar a novos requisitos demandados por atualizações disponibilizadas pela **CONTRATADA**.

7.1.3 Baixar via internet cópias de segurança (backups) dos dados cadastrados no Qualitor, de forma que a **CONTRATADA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA PELA PERDA DE DADOS CADASTRADOS**.

7.1.4 Efetuar em dia os pagamentos previstos para os serviços prestados.

7.1.5 Solicitar eventuais propostas para adequação dos serviços contratados a novas necessidades de uso, como aumento no número de usuários, aumento de espaço em disco, novos recursos, etc.

7.1.6 O **CLIENTE** se compromete a consultar a legislação cabível, em todas suas esferas, para certificar-se que o uso que pretende fazer do Software/sistema objeto deste contrato, assim como os dados que pretende inserir e/ou disponibilizar, estão de acordo com a mesma, responsabilizando-se por eventuais infrações.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

CLÁUSULA OITAVA - VIGÊNCIA E RESCISÃO

8.1 O presente contrato tem validade determinada pelo período total estabelecido na **Proposta Comercial** acordada.

8.1.1 Passado o período inicial acordado, o silêncio das partes ensejará na renovação automática mensal deste Contrato por tempo indeterminado.

8.1.2 No caso do **CLIENTE** desejar interromper os serviços contratados antes do período acordado, é fixada uma multa no valor de 50% (metade) do valor residual.

8.2 O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes, mediante aviso prévio por escrito de 30 (trinta) dias, observado o item **8.1.2** acima. Após este período, será disponibilizada por até 30 dias uma cópia de segurança dos dados do **CLIENTE**. Passado esta data, os dados serão removidos e não poderão mais ser obtidos pelo **CLIENTE**.

8.3 Este contrato será passível de rescisão pela parte considerada inocente, sem que a parte considerada inadimplente tenha direito a qualquer indenização apenas na ocorrência comprovada de motivos de caso fortuito ou de força maior.

8.4 A **CONTRATADA** se reserva o direito de rescindir o presente contrato após 30 (trinta) dias do atraso do pagamento, ocasião em que os acessos serão interrompidos e todos os dados e configurações do **CLIENTE** serão excluídos dos servidores, independente de qualquer aviso ou comunicação, e sem que o **CLIENTE** faça jus a qualquer indenização, a qualquer título. O **CLIENTE** deverá ainda cumprir com suas obrigações firmadas até aquele momento, incluindo faturamentos em aberto e multas.

CLÁUSULA NONA – RESTRIÇÕES DE RESPONSABILIDADE

9.1 A OPÇÃO PELA ESCOLHA E USO DO SOFTWARE QUALITOR EM AMBIENTE DE NUVEM É DO **CLIENTE**, DE MANEIRA QUE ESTE ASSUME TODOS OS RISCOS E RESPONSABILIDADES PELA SUA ESCOLHA PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS DESEJADOS. A **CONTRATADA** SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS, SEJAM EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, GARANTIAS DE ADEQUAÇÃO COMERCIAL OU ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO ESPECÍFICO.

9.2 O **CLIENTE** ASSUME O CUSTO TOTAL POR QUALQUER DANO OCACIONADO PELO USO, PELAS INFORMAÇÕES CONTIDAS OU COMPILADAS PELO SOFTWARE E PELA INTERAÇÃO (OU IMPERÍCIA NA INTERAÇÃO) COM QUALQUER OUTRO HARDWARE OU SOFTWARE, SEJA FORNECIDO PELA **CONTRATADA** OU POR TERCEIROS.

9.3 A RESPONSABILIDADE EM BAIXAR CÓPIAS DE SEGURANÇA É EXCLUSIVA DO CLIENTE, DE FORMA QUE, SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A **CONTRATADA**, NEM SEUS FORNECEDORES, PARCEIROS OU LICENCIADORES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR QUALQUER DANO (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DANOS POR LUCROS CESSANTES, INTERRUPTÃO DE NEGÓCIOS, PERDA OU VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES, PERDA DE BENS INTANGÍVEIS, INTERRUPTÃO DE TRABALHO, RUPTURA, DANO OU FALHA NO HARDWARE OU SOFTWARE, CUSTOS DE REPARO, PERDA DE TEMPO DE TRABALHO OU OUTRAS PERDAS PECUNIÁRIAS) DECORRENTE DO USO OU DA IMPERÍCIA NO USO DO SOFTWARE, OU INCOMPATIBILIDADE DO SOFTWARE COM QUALQUER HARDWARE, SOFTWARE OU TIPO DE UTILIZAÇÃO, INDEPENDENTEMENTE DE AVISO PRÉVIO.

9.4 A **CONTRATADA** NÃO TEM QUALQUER RESPONSABILIDADE PELO CONTEÚDO VEICULADO ATRAVÉS DE SEU SISTEMA, TAMPOUCO NO QUE CONCERNE À SUA VERACIDADE, FREQUÊNCIA, FORMATO, QUALIDADE, PERIODICIDADE, LEGALIDADE E SUAS DEMAIS CARACTERÍSTICAS, CABENDO AO **CLIENTE** A EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE SOBRE O MESMO.

9.5 Havendo interesse do **CLIENTE** na atualização de algum software, este deverá abrir solicitação junto à **CONTRATADA** para aplicação em ambiente de homologação e, após a validação do **CLIENTE**, deverá ser aberta outra solicitação para aplicação da atualização no ambiente produtivo. O **CLIENTE** ENTENDE E CONCORDA QUE SERÁ EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO CASO SOLICITE ATUALIZAÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO SEM TER REALIZADO PREVIAMENTE OS TESTES ADEQUADOS, FATO QUE ISENTA A **CONTRATADA** DE QUALQUER RESPONSABILIDADE.

9.6 O CLIENTE É O ÚNICO RESPONSÁVEL PELO HARDWARE, SISTEMAS, ANTIVÍRUS, FIREWALL, INTERNET E DEMAIS COMPONENTES DE SUA INFRAESTRUTURA INTERNA, DE MODO QUE A

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM - SaaS

CONTRATADA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR FALHAS OU PROBLEMAS CAUSADOS PELOS MESMOS, INCLUINDO DESEMPENHO INSATISFATÓRIO. CASO A CONTRATADA SEJA ACIONADA PELO CLIENTE PARA INVESTIGAR OU PRESTAR SERVIÇOS SOBRE ESTA INFRAESTRUTURA, FICA AUTORIZADA A EMISSÃO DE FATURAMENTO REFERENTE A DESPESAS E SERVIÇOS ORA PRESTADOS POR ELA OU POR TERCEIROS.

CLÁUSULA DÉCIMA – SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS E FORO

10.1 O presente Contrato, com todos os anexos, incluindo Propostas Comerciais acordadas, fazem parte do contrato completo entre as partes e substitui todos os contratos, propostas ou declarações, orais ou escritos, em relação ao seu objeto. Nenhuma modificação, correção ou renúncia com relação a qualquer disposição do presente Contrato irá entrar em vigor a menos que expressado por escrito e assinado. No entanto, em caso de conflito ou de incongruência entre o disposto no corpo deste Contrato e qualquer anexo ou apêndice do mesmo, ou de qualquer Proposta Comercial, irão prevalecer os termos do referido anexo, apêndice, ou Proposta Comercial.

10.2 As Partes elegem o foro da comarca de Porto Alegre/RS para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, renunciando a todo e qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.