

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CENTRAL DE SERVIÇOS QUALITOR

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”.

Pelo presente instrumento particular de “Contrato de Prestação de Serviços - Central de Serviços Qualitor”, 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 PRESTADORA.

De outro lado, o CLIENTE, como tal definida a pessoa jurídica que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao uso do serviço de “Central de Serviços”.

Têm entre si justo e contratado o que segue:

CONDIÇÕES CONTRATUAIS

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação de serviços de: consultoria, configuração, treinamento e orientação, para o produto Qualitor, denominado “Central de Serviços”.

1.1.1. Os seguintes serviços estão contemplados, desde que não envolvam gestão de projeto:

- Atividades de administração remota de ambiente Qualitor (ajustes pontuais na configuração de categorias, parâmetros, usuários, catálogo de serviços, scripts, formulários, base de conhecimento, etc.)
- Geração de indicadores e configuração de relatórios do Qualitor
- Treinamentos
- Validação e abertura de incidentes junto ao fabricante do Qualitor
- Auxílio em diagnósticos em problemas de desempenho do Qualitor
- Ativação de módulos licenciados do produto
- Atualização de releases e versões
- Migrações
- Atividades proativas para melhor utilização do produto e expansão
- Recomendação de melhores práticas de mercado relacionadas com o Qualitor
- Levantamento e documentação de eventuais necessidades de customização e integrações e encaminhamento para orçamento junto ao fabricante e/ou parceiros.

a. Também poderão estar contemplados, mediante manutenção de franquia mínima de 80 (oitenta) horas mensais:

- Atendimento da fila de demandas do cliente (trocas de senha, cadastros, homologações, etc.), isentando o cliente da necessidade de um administrador próprio
- Contato direto com usuários internos do cliente
- Documentação de processos e atividades de atendimento.

1.1.2. Serviços NÃO contemplados:

- Resolução de erros (incidentes) no sistema (existindo outro contrato para este tipo de serviço)
- Customizações ou integrações no produto
- Serviços quaisquer que demandem gerenciamento de projeto
- Serviços de infraestrutura (rede, banco de dados, sistema operacional, hardware, etc.), mesmo que estejam relacionados ao Qualitor

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CENTRAL DE SERVIÇOS QUALITOR

- Outros serviços não relacionados com o Qualitor

1.1.3. Com o objetivo de garantir uma melhor qualidade nos serviços prestados, cabe exclusivamente à PRESTADORA a decisão de se haverá necessidade de gerenciamento de projeto ou não para cada serviço solicitado.

CLAUSULA SEGUNDA: DAS CONDIÇÕES

2.1. A quantidade de horas de franquia e valores estão relacionados na proposta comercial acordada, a qual é parte integrante deste instrumento.

2.1.1. A franquia poderá ser alterada mediante aviso prévio de 30 dias. Alterações na franquia vigorarão por, no mínimo, 90 dias, quando poderá ser alterada novamente, mediante novo aviso.

2.2. As horas contratadas podem ser utilizadas para qualquer serviço relacionado ao escopo deste contrato.

2.3. O saldo de horas não utilizado será mantido para reaproveitamento por até 6 meses, quando será descartado o saldo de horas do mês mais antigo e assim sucessivamente. O cliente poderá solicitar o uso do saldo acumulado dos últimos 6 meses para uso, que estará sujeito à disponibilidade de mão de obra por parte da Qualitor;

2.3.1. Horas excedentes à franquia serão faturadas adicionalmente ao valor mensal, quando não houver saldo de horas a ser utilizado;

2.4. Visitas locais consomem horas da franquia (ou adicionais) para deslocamento, além dos custos diretos relacionados, incluindo, mas não se limitando a: quilômetro rodado, táxi, passagens de todos os tipos, estacionamento, refeições, telefone, lavanderia, hotel, etc., que deverão ser reembolsados pelo cliente.

2.5. Visitas locais devem ser agendadas previamente entre as partes, sendo o consumo mínimo de 4 (quatro) horas;

2.6. Poderão ser alocados parceiros para a prestação de serviços, sendo os mesmos de responsabilidade da PRESTADORA.

2.7. O serviço será prestado no idioma Português do Brasil.

2.8. Horário de trabalho: das 8:30 as 12:00 e 13:30 as 17:30 (horário de Brasília) de segunda a sexta, exceto feriados nacionais.

2.8.1. O serviço poderá ser estendido ou agendado para um horário alternativo ao listado acima, desde que exista disponibilidade de ambas as partes, não constituindo por parte da PRESTADORA nenhuma obrigação neste sentido. Este serviço está sujeito a faturamento diferenciado, podendo consumir mais horas da franquia proporcionalmente às horas efetivamente trabalhadas, assim como pode incidir em valores adicionais complementares.

2.8.2. Em nenhuma hipótese será prestado atendimento para novos chamados ABERTOS fora do horário de trabalho aqui descrito, NÃO PODENDO HAVER NENHUM TIPO DE EXIGÊNCIA POR PARTE DO CLIENTE A RESPEITO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NESTAS CONDIÇÕES.

2.9. Tempos de Atendimento: existindo uma franquia mínima de 80h, as Requisições podem se enquadrar em uma das prioridades abaixo, para os quais se acordam os seguintes prazos para a primeira resposta:

- Prioridade Alta: atendimentos que precisam ser priorizados por trazerem alto impacto ao negócio do cliente: até 4 horas úteis para o primeiro contato. Requisições abertas com prioridade ALTA devem ser analisadas conjuntamente, para o consenso sobre este grau de urgência.
- Prioridade Média: Requisições que precisam ser atendidas com brevidade, mas sem urgência, pois trazem

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CENTRAL DE SERVIÇOS QUALITOR

médio ou baixo impacto, sendo possível manter a funcionalidade do negócio, sem compromê-lo: até 12 horas úteis.

- Prioridade Baixa: requisições de menor importância, que podem ser atendidas após as demais prioridades: até 24 horas úteis.

2.10. Embora se permita estabelecer contato com a Central de Serviços 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.

2.10.1. Caso conste na proposta comercial acordada, o atendimento poderá ser realizado diretamente no sistema de chamados do cliente.

CLÁUSULA TERCEIRA: DURAÇÃO E RESCISÃO

3.1. O presente contrato vigorará irrevogavelmente por 90 dias. A partir deste período, renovar-se-á automaticamente de forma mensal, enquanto o pagamento estiver sendo realizado. Caso o CLIENTE deseje interromper os serviços, o mesmo deverá solicitar formalmente a rescisão com antecedência mínima de 30 dias. A rescisão somente será considerada efetiva após todas as obrigações, incluindo faturas e serviços em aberto, terem sido pagas pelo CLIENTE.

CLÁUSULA QUARTA: PREÇOS, FATURAMENTO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTES

4.1. O preço e condições de faturamento e pagamento estão descritos na proposta comercial acordada, a qual é parte integrante deste instrumento.

4.2. Todos os valores associados à prestação de serviços serão reajustados anualmente pelo IPCA ou, na sua falta, por índice equivalente ou que por ventura venha a substituí-lo.

4.3. Taxas e Impostos: Os valores apresentados na proposta comercial aprovada compreendem todos os impostos relativos à transação em questão. Os impostos e taxas devem ser recolhidos e/ou pagos pela parte pertinente conforme legislação em vigor.

4.4. O pagamento será realizado de forma antecipada, ou seja, o cliente efetua o pagamento, liberando a prestação dos serviços para o período.

4.5. Fica fixada a multa de 5%, acrescida de juros de 1% ao mês mais a correção do IPCA para casos de atrasos de pagamento.

CLÁUSULA QUINTA: RESTRIÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA

5.1. O CLIENTE ASSUME TODOS OS RISCOS E RESPONSABILIDADES PELA ESCOLHA DO SOFTWARE QUALITOR PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS DESEJADOS, BEM COMO PELA INSTALAÇÃO, UTILIZAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS POR MEIO DO SOFTWARE. A PRESTADORA NÃO GARANTE QUE O SOFTWARE ESTEJA ISENTO DE ERROS, POSSÍVEIS INTERRUPÇÕES OU FALHAS, OU QUE O MESMO SEJA COMPATÍVEL COM QUALQUER HARDWARE OU SOFTWARE ESPECÍFICO, MESMO QUE EXISTA UMA RECOMENDAÇÃO DA PRESTADORA NESTE SENTIDO. PELA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, A PRESTADORA SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS, SEJAM EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE ADEQUAÇÃO COMERCIAL OU ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO

ESPECÍFICO.

5.2. POR MEIO DESTES, O CLIENTE RECONHECE QUE O SOFTWARE QUALITOR PODE NÃO ESTAR DISPONÍVEL OU SER INDISPONIBILIZADO POR DIVERSOS FATORES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, MANUTENÇÕES PERIÓDICAS DO SISTEMA (PROGRAMADAS OU NÃO), MANIFESTAÇÕES DA NATUREZA, FALHAS TÉCNICAS DO SOFTWARE, INFRA-ESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES OU ATRASO OU INTERRUPTÃO OCACIONADA POR VÍRUS, ATAQUES DE NEGAÇÃO DE SERVIÇOS, AUMENTO OU FLUTUAÇÃO DE DEMANDA, AÇÕES E OMISSÕES DE TERCEIROS OU QUALQUER OUTRA CAUSA QUE ESTEJA FORA DO CONTROLE DA PRESTADORA. PORTANTO, A PRESTADORA SE ISENTA EXPRESSAMENTE DE QUALQUER GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA A RESPEITO DE DISPONIBILIDADE, ACESSIBILIDADE OU DESEMPENHO DO SISTEMA E/OU SOFTWARE.

5.3. O CLIENTE ASSUME O CUSTO TOTAL DE QUALQUER DANO OCACIONADO PELO PRÓPRIO USO DO SOFTWARE QUALITOR, PELAS INFORMAÇÕES CONTIDAS OU COMPILADAS PELO SOFTWARE E PELA INTERAÇÃO (OU IMPERÍCIA NA INTERAÇÃO) COM QUALQUER OUTRO HARDWARE OU SOFTWARE, SEJA FORNECIDO PELA EMPRESA OU POR TERCEIROS. PELA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A PRESTADORA, NEM SEUS FORNECEDORES, PARCEIROS OU CLIENTES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR QUALQUER DANO (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DANOS POR LUCROS CESSANTES, INTERRUPTÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE INFORMAÇÕES COMERCIAIS, 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, MESMO QUE O CLIENTE TENHA SIDO ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A RESPONSABILIDADE TOTAL DA PRESTADORA PARA COM O CLIENTE POR TODOS OS DANOS DECORRENTES DE CAUSAS DIVERSAS (SEJA POR ATO ILÍCITO CONTRATUAL OU EXTRA CONTRATUAL) EXCEDERÁ O VALOR PAGO MENSALMENTE PELO CLIENTE.

CLÁUSULA SEXTA: CONFIDENCIALIDADE

6.1. Obrigam-se mutuamente, PRESTADORA 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.

6.2. Todos os estudos executados, projetos e instruções emitidas pela PRESTADORA, 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.

6.3. Todas as informações fornecidas pelo CLIENTE ou pela PRESTADORA, 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.

6.4. A PRESTADORA 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.

6.5. O CLIENTE não poderá omitir, negar ou imputar a outrem, a autoria pelo desenvolvimento intelectual do trabalho da PRESTADORA ou seus parceiros, quando divulgá-lo a terceiros.

6.6. A PRESTADORA não tem qualquer responsabilidade perante o Poder Público, inclusive ECAD, bem como perante terceiros, pelo conteúdo veiculado através de seu sistema, tampouco no que concerne à sua veracidade, frequência, formato, qualidade, periodicidade e suas demais características, cabendo ao CLIENTE a exclusiva responsabilidade pelo material publicitário ou de qualquer outra natureza veiculado.

6.7. O CLIENTE autoriza a PRESTADORA a utilizar seu nome e logomarca como case de sucesso em materiais publicitários e no site da PRESTADORA.

CLÁUSULA SÉTIMA: DEVERES DO CLIENTE

7.1. É dever do CLIENTE fazer cópias de seguranças (backups) dos dados cadastrados no SOFTWARE. A PRESTADORA em hipótese alguma será responsável pela perda de dados cadastrados.

7.2. O CLIENTE não poderá divulgar os resultados de qualquer teste de desempenho do SOFTWARE a terceiros, sem o prévio consentimento, por escrito, da PRESTADORA.

7.3. O CLIENTE deve manter um ambiente de homologação independente do ambiente de produção para instalação, testes e aprovação de versões e atualizações do software Qualitor. O CLIENTE ENTENDE E CONCORDA QUE SERÁ EXCLUSIVAMENTE RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO (INCLUINDO, POR EXEMPLO, E SEM LIMITAÇÃO, DANO NO SISTEMA DO COMPUTADOR, PERDA DE DADOS OU DESEMPENHO INSATISFATÓRIO) RESULTANTE DO DOWNLOAD OU USO DO SOFTWARE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, FATO QUE ISENTA A PRESTADORA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE.

7.4. É dever do CLIENTE disponibilizar um ambiente exclusivo para o Qualitor ser instalado, de acordo com os requisitos descritos no site www.qualitor.com.br. CASO O CLIENTE NÃO FORNEÇA TAL AMBIENTE, O MESMO ISENTA A PRESTADORA DE QUALQUER DANO (INCLUINDO, POR EXEMPLO, E SEM LIMITAÇÃO, DANO NO SISTEMA DO COMPUTADOR, PERDA DE DADOS OU DESEMPENHO INSATISFATÓRIO).

7.5. Apesar de alguns serviços eventualmente serem prestados pela PRESTADORA sobre o sistema de banco de dados, sistema operacional, infraestrutura e outros componentes, o CLIENTE é o único responsável pelos mesmos, de modo que a PRESTADORA não poderá ser responsabilizada por falhas ou problemas causados pelos mesmos.

CLÁUSULA OITAVA: DOS CONTRATOS ANTERIORES

8.1. Este contrato constitui o contrato inteiro entre as partes com relação ao objeto aqui descrito e substitui todos os entendimentos ou contratos, escritos ou orais, anteriores ou atuais sobre o mesmo.

CLÁUSULA NONA: FORO COMPETENTE

9.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre/RS para dirimir quaisquer questões referentes ao presente Contrato, renunciando as partes contratantes a todos os demais, por mais privilegiados que sejam.