

CONTRATO DE SUBLICENCIAMENTO DE SOFTWARE E HOSPEDAGEM DE APLICATIVO

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado, UNIVERSO ONLINE S.A., com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 1384, 6º andar, CEP 01452-002, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.109.184/0001-95, doravante denominado simplesmente "UOL", e a PESSOA FÍSICA e ou PESSOA JURÍDICA identificada no cadastro do banco de dados eletrônico do UOL, doravante denominado simplesmente "Usuário", celebram o presente contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições abaixo, bem como pela observância da POLÍTICA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DO UOL, acessível através do link "Segurança e Privacidade" constante na página principal do UOL.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto o sub-licenciamento de Softwares ("Aplicativos"), os quais podem ser escolhidos pelo Usuário através da Loja de Aplicativos UOL (a "Loja"). A Loja consiste num site que disponibiliza aos Usuários licenças de acesso ("Licença") a diversos Aplicativos, através do endereço [HTTP://aplicativos.uolhost.com.br](http://aplicativos.uolhost.com.br) Referido Aplicativo ficará hospedado na infraestrutura do UOL, para acesso pelo Usuário mediante código de usuário e senha, nos termos do item 4 abaixo. Com a aquisição do Aplicativo, o Usuário terá direito a uma Licença de uso temporário e acesso ao Aplicativo hospedado na infraestrutura do UOL. Cada uma destas licenças dá direito ao Usuário de acessar, executar e fazer uso do Aplicativo escolhido, observando-se, entretanto as limitações previstas na cláusula 1.2.3 abaixo.

1.2. A Licença conferirá ao Usuário direitos limitados e temporários (enquanto o Usuário estiver efetivando regularmente os pagamentos mensais referentes aos Aplicativos desejados) de acesso à página eletrônica, na infraestrutura do UOL, que permite acesso sobre referidos Aplicativos, nos termos aqui previstos, não lhe sendo permitido copiar, gravar, redistribuir, transferir, ceder e/ou revender os conteúdos destes Aplicativos e/ou dos respectivos arquivos que os representam, de nenhuma forma, observando fiel e rigorosamente o disposto na cláusula 8 abaixo.

1.2.1. Ao acessar a Loja, o Usuário poderá ter acesso tanto a Aplicativos construídos com base em softwares proprietários, cujo titular venha a ser o UOL ou qualquer de seus parceiros autorizados (Aplicativos Proprietários), quanto a Aplicativos construídos com base em softwares livres ou open source (Aplicativos Livres).

1.2.2. O Usuário declara e garante, desde já, que reconhece e compromete-se a observar os termos e condições aqui previstos, e quaisquer termos e condições específicos do Aplicativo apresentado no momento de aquisição de sua Licença, bem como, ainda, os termos e condições da Licença do aplicativo escolhido em seus respectivos endereços eletrônicos.

1.2.3. Cada Licença adquirida dará ao Usuário direito ao acesso simultâneo de, no máximo, a quantidade de usuários especificada na página de oferta do Aplicativo ou conforme de outra forma contratado pelo Usuário. O Usuário desde já se declara ciente e de acordo da impossibilidade de acesso simultâneo em quantidade superior ao contratado. Sempre que o UOL verificar tentativas de acessos simultâneos do Usuário em quantidade superior ao contratado, o UOL reserva-se o direito de suspender ou cancelar a conta de acesso do Usuário, sem notificação prévia.

1.3 O Usuário expressamente declara ter conhecimento de que o conteúdo dos Aplicativos disponibilizados pelo UOL é protegido por direitos autorais, os quais devem ser rigorosamente observados e preservados pelo Usuário. Por esta razão, o Usuário compromete-se a observar fiel e integralmente os termos e condições previstos na Lei 9.610/98 (a Lei de Direitos Autorais), na Lei 9.609/98 (a Lei dos Softwares), bem como em qualquer outro dispositivo legal aplicável. O Usuário será integralmente responsável por qualquer descumprimento dos dispositivos legais aplicáveis, ou de qualquer dos termos e condições deste instrumento, mantendo o UOL livre e isento de todo e qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes do disposto nesta cláusula.

1.4. O UOL envidará seus melhores esforços para disponibilizar os Aplicativos ao Usuário com a máxima qualidade e desempenho. Porém, tendo em vista que o acesso à infraestrutura do UOL depende de inúmeros fatores, dentre os quais, a qualidade de conexão do próprio Usuário, dos meios de telecomunicação utilizados e dos equipamentos do próprio Usuário, entre outras variáveis, o Usuário reconhece e concorda, que o UOL não concede qualquer garantia de qualidade e/ou funcionalidades da Loja e/ou dos Aplicativos, em especial com relação à qualidade do acesso do Usuário ao Aplicativo. Não obstante, o UOL envidará seus melhores esforços para que o acesso do Usuário à Loja e aos Aplicativos tenha qualidade e performance suficiente para satisfazer os objetivos de cada um dos Aplicativos.

1.5. O Usuário será o único e exclusivo responsável, civil e criminalmente, pelo acesso à infraestrutura do UOL, uso e/ou destinação dada aos Aplicativos acessados através da Loja. O UOL de forma alguma concorda, endossa ou avaliza o uso, destinação ou forma de acesso destes Aplicativos por parte do Usuário, bem como não monitora ou fiscaliza, por iniciativa própria, o uso e a destinação destes Aplicativos por parte do Usuário. Porém, sem prejuízo da faculdade de cancelar imediatamente a conta do Usuário, o UOL poderá, a qualquer tempo e a seu critério, suspender, parcial ou integralmente, o acesso do Usuário à Loja e a qualquer dos Aplicativos, caso o Usuário o tenha, a exclusivo critério do UOL, utilizado de forma contrária às normas legais em vigor, ao presente Termo ou, ainda, aos termos e condições de uso dos serviços prestados pelo UOL.

CLÁUSULA SEGUNDA - CÓDIGO DE USUÁRIOS E SENHAS PRIVATIVAS

2.1. Para adquirir qualquer Aplicativo da Loja, o Usuário deverá cadastrar-se na página inicial da Loja, fornecendo os dados solicitados de forma completa e fidedigna e criando um código de usuário e uma senha privativa, que permitirão acesso à Loja.

2.2 O código de usuário e a senha privativa são intransferíveis, não podendo ser objeto de qualquer tipo de comercialização ou cessão de uso. A senha privativa poderá ser alterada pelo Usuário que se responsabilizará pelo sigilo da mesma.

2.3 O Usuário assume integral responsabilidade pelo uso do seu código e de sua senha privativa assim como por ações realizadas através dos mesmos, por si ou por terceiros, autorizados ou não, obrigando-se a honrar os compromissos financeiros, econômicos e legais daí resultantes, especialmente no tocante a perda de dados, contaminação por vírus, invasão de rede, roubo de dados e demais condutas que venham a prejudicar outros Usuários, ou outras ações em desacordo com a legislação.

2.4. O Usuário será integralmente responsável pelo acesso à Loja e aos Aplicativos em seu nome e/ou com a sua senha ("password"), inclusive, mas sem se limitar por quaisquer encargos, demandas e/ou questionamento decorrentes desta utilização, devendo tomar, portanto, todas as medidas necessárias para manter em sigilo as referidas informações.

2.5 O Usuário será integralmente responsável, civil e criminalmente, pelas informações que vier a prestar ao UOL. Caso os dados informados pelo Usuário no momento do cadastramento estejam errados ou incompletos, impossibilitando a comprovação e identificação do Usuário, o UOL terá o direito de cancelar a conta de acesso do Usuário, ficando isenta de qualquer responsabilidade ou ressarcimento ao Usuário.

2.5.1 O USUÁRIO AUTORIZA EXPRESSAMENTE QUE O CADASTRAMENTO MENCIONADO NESTA CLÁUSULA SEJA FEITO E MANTIDO PELO UOL, BEM COMO AUTORIZA O UOL A FORNECER AS INFORMAÇÕES CONSTANTES DE REFERIDO CADASTRO AOS SEUS PARCEIROS E/OU A AUTORIDADES PÚBLICAS COMPETENTES QUE AS SOLICITAREM FORMALMENTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - HOSPEDAGEM

3.1. Ao adquirir uma Licença, o Usuário passará a ter acesso ao Aplicativo, que ficará hospedado na infraestrutura do UOL, em regime compartilhado com outros Usuários.

3.1.1. Para fins deste Contrato, entende-se por hospedagem a atividade técnica complexa que consiste na instalação e guarda de equipamentos eletrônicos próprios ou de terceiros e respectivos conteúdos, concentrados em um mesmo ambiente tecnológico, bem como na viabilização lógica de acesso a tais conteúdos e equipamentos ao ambiente de rede, de modo a permitir a troca e manuseio de dados mediante a utilização dos recursos de interligação proporcionados pelo UOL ou por terceiros por ele contratados.

3.2. A infraestrutura de hospedagem do Aplicativo estará disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, para acesso pelo Usuário, podendo eventualmente haver interrupções ou suspensões dos mesmos, devido a: (a) manutenção de natureza técnica/operacional às segundas feiras a partir das 00h com duração de até

02 horas; (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 de tempo (blackout); (e) interrupção ou suspensão dos serviços das prestadoras de serviços de telecomunicações. Nas hipóteses anteriormente citadas, o UOL deverá, sempre que possível, informar ao Usuário sobre a possibilidade ou ocorrência de interrupções ou falhas.

3.3. O UOL não será responsável por quaisquer danos ou prejuízos decorrentes de interrupções devidas aos eventos previstos no item anterior ou daquelas para as quais não tenha concorrido diretamente.

CLÁUSULA QUARTA - VIGÊNCIA, VALORES E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

4.1 O presente instrumento vigorará de acordo com a periodicidade escolhida pelo Usuário definida na página de oferta do respectivo Aplicativo, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos, exceto se houver manifestação de uma das partes em contrário, com 10 (dez) dias de antecedência da renovação.

4.2. Os Aplicativos disponíveis na Loja poderão ser adquiridos mediante o pagamento, pelo Usuário, dos valores definidos na página de oferta do respectivo Aplicativo, nas condições lá indicadas. Em qualquer caso, ao adquirir um Aplicativo, o Usuário desde já se declara ciente e de acordo com o fato de que poderá ter que dar o aceite eletrônico em termos e condições específicos relacionados a cada Aplicativo, que regularão o uso deste Aplicativo pelo Usuário na mesma medida que o presente instrumento.

4.3. Para adquirir um determinado Aplicativo, o Usuário deverá acessar a página específica do Aplicativo, fornecendo login e senha, escolher a forma de pagamento, informar os dados de pagamento e aceitar os termos e condições específicos de acesso àquele Aplicativo, sempre que for o caso. Após a declaração do aceite ao presente Contrato, o UOL entrará em contato com o Usuário para confirmação dos dados cadastrais. Tendo sido confirmado os dados cadastrais, o Usuário estará imediatamente liberado para acessar o Aplicativo e iniciar o seu uso.

4.4. O preço mensal a ser pago pelo Usuário pela Licença será aquele indicado na página de oferta do Aplicativo, de acordo com as condições lá mencionadas, independentemente do efetivo acesso ou uso do Aplicativo. O valor previsto na página de oferta inclui os valores referentes tanto ao sub-licenciamento do Aplicativo quanto à hospedagem do Aplicativo na infraestrutura do UOL.

6.4.1 O valor indicado na página de oferta do Aplicativo poderá ser acrescido dos outros valores referentes a itens opcionais e/ou adicionais, na medida da sua efetiva utilização e/ou contratação, quando aplicáveis.

6.4.2 O pagamento das mensalidades deverá ser efetuado conforme opção feita pelo CONTRATANTE no ato do cadastramento nas modalidades (i) boleto bancário; (ii) cartão de crédito ou (iii) débito automático em conta corrente. Conforme a opção de

forma de pagamento escolhida pelo CONTRATANTE este declara expressamente, desde já, concordar com que o UOL efetue débitos em seu cartão de crédito ou conta corrente, na periodicidade de pagamento mencionada na página de oferta relacionada ao serviço/produto objeto deste Contrato.

6.4.3 Caso o CONTRATANTE opte pelas opções de pagamento via cartão de crédito ou débito em conta corrente, no caso de impossibilidade do débito das mensalidades na modalidade escolhida pelo CONTRATANTE, o UOL reserva-se o direito de emitir contra o CONTRATANTE um boleto para cobrança dos Planos de Assinatura contratados, incluindo no boleto a taxa referente a despesas de manuseio e envio do mesmo.

6.4.4 Caso o CONTRATANTE opte pelo pagamento via boleto bancário ficará obrigado ao pagamento de taxa para a cobertura das despesas, tais como manuseio, impressão e envio, incorridas em função da conveniência que lhe é proporcionada por tal meio de pagamento. O não recebimento do boleto não exime o CONTRATANTE do pagamento em dia, podendo o CONTRATANTE acessar as informações quanto aos seus pagamentos devidos no Painel de Controle.

6.5. O Usuário incorrerá imediatamente em mora se inadimplir com quaisquer valores ou parcelas devidas, o que ocorrerá independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

6.6. O atraso de qualquer pagamento implicará em multa contratual de 2% (dois por cento) sobre o valor devido e juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, além de correção monetária calculada pelo IGP-M/FGV (Índice Geral de Preços - Mercado, calculado pela Fundação Getúlio Vargas) pro-rata-die contada da data do vencimento até a data da efetiva quitação do débito.

6.7. O atraso do pagamento por um período igual ou superior a 05 (cinco) dias corridos implicará na suspensão da hospedagem. Caso o atraso do pagamento venha a ser igual ou superior a 30 (trinta) dias, o UOL poderá cancelar definitivamente a Licença do Usuário, sem prejuízo da cobrança dos valores vencidos.

6.7.1. No caso de suspensão dos serviços, por atraso no pagamento superior a cinco dias, a liberação dos serviços ocorrerá no prazo de até 72 (setenta e duas) horas úteis após o pagamento do débito.

6.8. O UOL reserva-se o direito de alteração das datas e prazos de pagamento, mediante aviso ao Usuário com antecipação de no mínimo de 10 (dez) dias antes da aplicação das novas datas.

6.9. A não utilização do Plano contratado não implica no cancelamento automático deste Contrato, estando o CONTRATANTE, portanto, sujeito à cobrança regular do Plano e às eventuais consequências do seu não pagamento.

6.10 O UOL somente poderá efetuar reajuste nos preços de suas assinaturas em períodos iguais ou maiores do que 12 (doze) meses, ou no menor período estabelecido em lei, contados a partir da data do último reajuste realizado. As partes declaram-se cientes de que o último reajuste realizado nos valores das mensalidades das assinaturas do UOL ocorreu na data informada na página de ofertas dos conteúdos objeto deste contrato.

6.11. As partes acordam que o reajuste mencionado no item anterior será feito sempre com base na variação do IGP-M/FGV, no período compreendido entre o último reajuste realizado e a data pretendida para o reajuste.

6.12. O Usuário será o único responsável pelos valores e forma de pagamento que vier a escolher, bem como por todos os custos e despesas decorrentes da aquisição dos Aplicativos.

6.13. Para adquirir Licenças, o Usuário deverá fornecer informações de pagamento (forma, meio e endereço de cobrança) completas e válidas em Território Nacional. A relação entre o Usuário e o UOL estará sempre, e em qualquer hipótese, sujeita à legislação brasileira. Não obstante, será de integral responsabilidade do Usuário informar-se sobre e observar rigorosamente as leis, normas e regulamentos da região na qual o Aplicativo estiver sendo utilizado. O uso do Aplicativo em outros territórios que não o território brasileiro será de total e exclusiva responsabilidade civil e penal do Usuário.

CLÁUSULA SÉTIMA - SUPORTE TÉCNICO

7.1 O Usuário declara-se ciente de que, conforme o Aplicativo que vier a escolher, poderá ou não vir a ter direito a suporte técnico e operacional ao próprio Aplicativo, de acordo com o especificado na página de ofertas do Aplicativo. Os Aplicativos Proprietário darão ao Usuário direito a suporte e manutenção abrangendo a infraestrutura de acesso à Loja e ao site de acesso aos referidos Aplicativos, bem como aos próprios Aplicativos em si. Nestes casos, para ter acesso ao Suporte, sempre que necessário o Usuário deverá entrar em contato com o UOL única e exclusivamente através dos meios de contato disponíveis no endereço eletrônico [HTTP://www.uolhost.com.br/atendimento_online.html](http://www.uolhost.com.br/atendimento_online.html). Os Aplicativos Livres dão ao Usuário única e exclusivamente sobre dúvidas e/ou problemas de acesso à Loja e/ou à interface de acesso inicial do Aplicativo, mas em nenhum caso sobre o Aplicativo em si. Neste caso, o Usuário não terá direito a qualquer contato com o UOL a fim de solicitar suporte específico sobre o Aplicativo.

7.2. Sempre que disponíveis, os serviços de suporte prestados pelo UOL via e-mail ou salas de bate-papo serão gratuitos para todos os Aplicativos.

CLÁUSULA OITAVA - DECLARAÇÕES DO USUÁRIO

8.1 O Usuário declara estar ciente de que, ao acessar a Loja e ao adquirir Aplicativos, não poderá, em nenhuma hipótese:

- a) efetuar cópias ilegais dos arquivos adquiridos.
- b) comercializar ou disponibilizar a terceiros, de qualquer forma, ainda que gratuitamente, os arquivos adquiridos.
- c) alterar, editar ou de qualquer forma adulterar o conteúdo e/ou a forma dos arquivos adquiridos.
- d) violar qualquer lei municipal, estadual ou federal.
- e) divulgar, praticar ou propagar informações sobre atividades ilegais e incitação ao crime.
- f) propagar programas e arquivos que contenham vírus ou qualquer outro código que ponha em risco arquivos.
- g) usar o arquivo ou seu conteúdo, no todo ou em parte, de forma ofensiva, injuriosa ou contrária aos dispositivos legais ou aos interesses do UOL ou dos titulares dos direitos sobre estes arquivos, de acordo com os critérios do UOL.
- h) "hackear", "piratear" ou de qualquer outra forma violar ou tentar violar direitos de terceiros envolvidos nos Serviços e/ou equipamentos, sistemas ou softwares do UOL e/ou de terceiros ligados aos Serviços prestados.

8.2. O Usuário será o único e exclusivo responsável por manter as configurações da máquina para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar endereços de máquinas, IP (Internet Protocol) de rede ou de correio eletrônico, na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria. Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, o UOL poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer informação sobre o Usuário, bem como cancelar sua conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o Usuário civil e penalmente pelos atos praticados.

8.3. Para acesso à Loja e aquisição dos Aplicativos, o Usuário deverá possuir o equipamento mínimo para usufruí-lo, incluindo, mas sem se limitar, a computador regularmente conectado à Internet e provedor de acesso à Internet devidamente contratado, capacidade de banda compatível com o acesso ao Aplicativo desejado, equipamentos, acessórios e demais softwares necessários. Serão de exclusiva responsabilidade do Usuário a obtenção, manutenção e custeio dos equipamentos e serviços mencionados nesta cláusula.

8.4 O Usuário será integralmente responsável por certificar-se de que a configuração de seu equipamento está em pleno acordo com os requisitos mínimos necessários o acesso à Loja e aos Aplicativos, estando o UOL livre e isento de qualquer responsabilidade decorrente da não observância, pelo Usuário, do disposto nesta cláusula.

8.5. A Loja poderá conter áreas destinadas à inclusão de comentários e conteúdos por parte dos seus usuários, visíveis e acessíveis a outros internautas. Neste caso, o Usuário

declara e garante que será integralmente responsável pelas opiniões, comentários, ideias, conteúdos e informações que vier a divulgar, mantendo o UOL livre e isento de todo e qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes do disposto nesta cláusula.

8.6. Considerando que os direitos concedidos ao UOL para a disponibilização dos Aplicativos na Loja são limitados e passíveis de alterações a qualquer momento, o UOL se reserva o direito de, a qualquer momento, mediante aviso prévio com antecedência de 30 (trinta) dias ao Usuário, alterar os termos e condições de oferta dos Aplicativos e disponibilização dos arquivos, incluindo, mas sem se limitar, à retirada de qualquer arquivo anteriormente disponibilizado, a fim de adequar a Loja aos termos e condições concedidos ao UOL no momento em que o Usuários estiver acessando a Loja, sem que isto gere qualquer direito ao Usuário ou qualquer ônus ao UOL.

8.7. O Usuário deverá observar a existência de qualquer impedimento legal ou contratual a que esteja eventualmente sujeito inclusive, mas sem se limitar, decorrentes da legislação de direitos autorais aplicável, de contratos, serviços e/ou produtos utilizados pelo Usuário relacionados à Loja e/ou aos Aplicativos. Ao dar o aceite eletrônico no presente Contrato, o Usuário expressamente declara que leu e está de acordo com as regras aqui estabelecidas, mantendo, portanto, o UOL e qualquer empresa a ela associada, livres e isentas de qualquer responsabilidade quanto ao disposto nesta cláusula. O acesso à Loja e/ou uso dos Aplicativos (i) em local onde seja proibido, ou (ii) em contradição com quaisquer normas, regras, condições e/ou termos aos quais o Usuário esteja sujeito, nos termos desta cláusula, será de integral, única e exclusiva responsabilidade do Usuário.

CLÁUSULA NONA - CANCELAMENTO DA CONTA DO USUÁRIO

9.1. O UOL poderá cancelar a conta do Usuário, de pleno direito, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

- a) no caso de descumprimento, pelo Usuário, de disposições do presente Contrato;
- b) se o Usuário, de qualquer forma, comprometer a imagem pública do UOL e/ou de qualquer empresa associada ao UOL;
- c) se o Usuário utilizar de práticas que desrespeitem a lei, a ordem pública, a moral, os bons costumes ou, ainda, a política de segurança e privacidade e as regras e normas de uso do UOL;
- d) caso o Usuário deixe de efetuar o pagamento de qualquer das parcelas devidas em razão do presente Contrato.

9.2. Na hipótese de cancelamento da conta do Usuário por práticas que desrespeitem a lei, o UOL se reserva o direito de entregar eventuais dados cadastrais do Usuário à autoridades judiciais ou administrativas que os solicitarem.

9.3. Com o cancelamento, por qualquer motivo, da conta do Usuário, o acesso do Usuário ao Aplicativo será imediatamente interrompido e cancelado e todo e qualquer arquivo, conteúdo, informação ou dados armazenados pelo Usuário no banco de dados deste Aplicativo serão automaticamente apagados, sem que isto gere para o Usuário o direito de haver do UOL indenização ou qualquer outra quantia. O UOL não será responsável por quaisquer arquivos, documentos, e-mails, dados e quaisquer outros tipos de informações que tenham sido armazenados pelo Usuário no Aplicativo. O cancelamento implica, ainda, a impossibilidade de uso de todos os conteúdos e/ou produtos objeto do presente Termo que necessitem o uso de login e senha de identificação, inclusive o acesso a conta de e-mail e o recebimento, leitura ou envio de mensagens pelo Usuário, em especial os anteriores à data do cancelamento.

CLÁUSULA DÉCIMA - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1. Em nenhuma hipótese o UOL será responsável por danos diretos, lucros cessantes, perdas de receita e/ou danos indiretos causados ao Usuário, tais como, mas não apenas, perda de receitas ou oportunidades de negócio, perda de dados, ações movidas contra o Usuário por danos ocorridos por terceiros relacionados aos Aplicativos, seja a ação fundada em contrato, ato ilícito, responsabilidade de produto, leis ou outros fundamentos.

10.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade disciplinada no item acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra, em patamares proporcionais ao valor econômico deste Termo.

10.3. O UOL não será responsável por qualquer descontinuidade do acesso aos Aplicativos, decorrente de falhas da rede causadas por casos fortuitos ou de força maior, falhas ou problemas de compatibilidade entre as aplicações; vícios em produtos ou serviços de terceiros, inclusive de outras operadoras conectadas à sua rede, problemas relativos à tecnologia empregada que não eram previsíveis, contaminação por vírus ou, ainda, pela má utilização, negligência, culpa ou omissão por parte do Usuário.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORO

11. Para dirimir toda e qualquer questão emergente do presente Contrato, as partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, em detrimento de qualquer outros, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I – PROPOSTA COMERCIAL TOTVS

1. Premissas da Adesão

Os Serviços Complementares de Software (SCS) compreendem o portfólio de serviços destinados ao suporte da configuração, de destaque os Serviços de Configuração, Atendimento Presencial, Atendimento Virtual entre outros.

Serviços de Configuração: consistem em serviços de suporte para a configuração do Software e colocação do mesmo em condições de operação, tratando de itens como a parametrização, documentação, acompanhamento, validação de processos e rotinas para sua utilização, de acordo com as funcionalidades e especificações, descritas no escopo detalhado, parte integrante da adesão.

A modalidade Web Implementation é a implementação à distância com interatividade total através de recursos de voz, vídeo e chat que prevê fases e atividades nos seguintes formatos: Remoto - onde a equipe do projeto utilizará os recursos Web para execução da fase.

O Escopo detalhado da configuração web implementation é parte integrante desta adesão e descreve as Funcionalidades a serem implementadas e a Metodologia a ser aplicada nas respectivas fases. Traz também uma visão preliminar e inicial da Equipe de Projeto a Infraestrutura necessária para suportar de forma mínima à execução dos Serviços de Configuração.

O UOL não considera inclusa nesta oferta:

- a) Implementação de qualquer funcionalidade além daquelas já descritas no macro escopo.
- b) Desenvolvimento de qualquer interface e/ou personalização de rotinas não definidas no escopo.
- c) Corrigir, filtrar ou otimizar os dados dos sistemas atuais a serem inseridos para o Software, até mesmo depois da configuração ou digitação.
- d) Reengenharia de processos, planejamento estratégico de sistemas ou qualquer outra atividade de consultoria que não sejam as mencionadas nos objetivos e escopo desta oferta. Consideramos que o Cliente fará o desenho de seus processos atuais para a operação no novo sistema.
- e) Toda a documentação do projeto será fornecida pela TOTVS, desenvolvedora do software, de configuração do software.
- f) Os usuários chaves, usuários finais, analistas técnicos e o gerente de projeto (equipe interna) deverão ser disponibilizados, nas quantidades e cargas horárias necessárias para as sessões; os custos e prazos estabelecidos levam em conta participação ativa desta equipe interna.

O cliente deve aceitar e disponibilizar toda a infraestrutura necessária para o UOL Manufatura, tais como, computadores, acessos a internet, recursos de áudio e vídeo, que devem ser planejados de acordo com as necessidades descritas nesta adesão comercial. O não cumprimento destes requisitos pode inviabilizar o início ou a continuidade do projeto nesta modalidade de configuração.

O cliente é co-responsável pela configuração: a função da equipe de configuração da TOTVS é de auxílio ao processo, transferência de tecnologia e know-how; os custos e prazos relativos a serviços de configuração estão baseados na estrutura pré-definida das equipes, e suas respectivas participações.

A metodologia de configuração UOL Manufatura – modalidade Web Implementation utiliza-se de ferramentas virtuais para acesso remoto e suporte ao sistema, e, portanto, o cliente reconhece e aceita tal condição como meio de implementação do software. Sendo assim, autoriza aos técnicos do UOL e da TOTVS (desenvolvedora do software) a acessar seu ambiente e, em conjunto com seus funcionários, realizar a implementação.

TOTVS: Série 1 Manufatura e Serviços

2. UOL Manufatura

Antes de cada sessão, isto é programação de atividades a ser executado no dia, o cliente deve verificar a quantidade mínima de BANDA disponível, descritos neste documento. Caso o cliente tenha sua participação prejudicada por quaisquer motivos internos, precisará contratar sessão adicional conforme disponibilidade de calendário no site.

Caso o cliente inscrito na sessão, por qualquer motivo não possa comparecer, e não notifique a TOTVS, desenvolvedora do software e responsável pelo suporte técnico, com 48 horas de antecedência, precisará contratar sessão adicional conforme disponibilidade de calendário no site.

A ferramenta remota utilizada para o Web Implementation poderá gravar as sessões de configuração para garantir a efetividade dos trabalhos, assim como servir como uma possível fonte de consulta para eliminar dúvidas do processo.

Neste cenário, o cliente autoriza a TOTVS a gravar tais sessões, estando ciente que voz e imagem de seus funcionários farão parte das gravações, assim como as ações e interações entre os participantes da configuração remota.

O cliente também concorda que a cessão de uso destas imagens é feita de forma gratuita, não incorrendo em ônus à TOTVS.

Na sessão de configuração, conforme estabelecido no escopo detalhado, parte integrante dessa adesão, serão estabelecidas atividades a serem realizadas pela equipe do cliente, que não depende da TOTVS para sua realização. O cliente se compromete a realizá-las para garantir sua participação na próxima sessão de validação.

O início do projeto será em até 20 dias com intervalo entre sessões (etapas) de no mínimo de 1 semana e no máximo de 2 semanas.

O e-learning é primeira etapa do projeto. O plano de projeto apresentado contempla o treinamento de um usuário chave e deve ser realizado antes da execução do projeto. O e-learning tem prazo para ser concluído e se encerra por decurso de prazo ou pela

realização da prova final que deverá ser prestada pelo aluno. O cliente deverá selecionar um usuário-chave que terá participação obrigatória no curso.

Esta modalidade de configuração prevê a cessão de uma licença de um e-learning para o usuário-chave selecionado. O não cumprimento desta etapa impossibilita a seqüência do projeto, e os gerentes do projeto (TOTVS e Cliente) decidirão se seguem com a configuração de acordo com o aproveitamento no e-learning por parte do usuário-chave envolvido. O usuário-chave será o responsável pela replicação do conhecimento aos demais usuários. O cliente também poderá contratar novas licenças de e-learning caso julgue necessário.

O encerramento do projeto se dará com a conclusão de todas as etapas, previstas no escopo detalhado, parte integrante dessa adesão.

Cada usuário chave é responsável pela validação da configuração dos processos relacionados à sua área, ato esse a que se obriga o cliente após a conclusão das respectivas etapas.

TOTVS: Série 1 Manufatura e Serviços

3. Infraestrutura necessária para o modelo TOTVS Ocean – Web Implementation:

1. Mínimo de 500 kbps dedicados de banda disponível durante as sessões. Para melhor qualidade e performance sugerimos 1Mbps dedicado.

2. Consumo de Banda (Acrobat Connect Professional)

3. Periféricos necessários:

Headset (Microfone com fone de ouvido) – Obrigatório

Webcam – Opcional

4. Liberação de Firewall nas seguintes portas:

Acesso in/out para as portas 80 (protocolos HTTP TCP e RTMP TCP) e 1935 (protocolo RTMP TCP)

Atendimento Virtual (Personalizado): são os serviços de suporte realizados remotamente para atendimento sob demanda de forma adicional para complemento de configuração, desenvolvimento ou treinamento específico ou resolução de dúvidas a qualquer instante pela TOTVS ou sua rede de franqueados sempre que solicitados. Este serviço é tarifado com base no valor hora previamente acordado entre as partes.

Consiste em um atendimento personalizado e será efetuado conforme solicitação do cliente, pela alocação de profissionais com base em horas trabalhadas.

A solicitação poderá ser efetuada:

a) Mediante o Detalhamento de Projeto de Configuração e neste caso deve ser especificado todo o escopo do trabalho a ser executado, prazos, condições comerciais, responsabilidades e valores. O projeto deve ser assinado pelas partes e fazer parte integrante do relacionamento comercial.

b) Através do agendamento de sessões para a execução de trabalhos sobre a estrita supervisão do cliente.

Os profissionais a serem alocados são diferenciados pela atividade técnica a ser executada, pelo valor unitário de sua hora de trabalho e pela existência do relacionamento comercial com o contrato de Serviços Mensais de Software. Este atendimento será realizado pela TOTVS

TOTVS: Série 1 Manufatura e Serviços

4. Abrangência:

Esse projeto tem a finalidade de propor funcionalidades do SOFTWARE que atendam a requisitos básicos das diretrizes do escopo a seguir.

Além disso, algumas ferramentas e recursos nativos do SOFTWARE são sugeridos, visando garantir ao cliente o máximo aproveitamento das informações e das capacidades de seus usuários.

Macro Escopo:

- Compras
- Estoque
- Faturamento
- Financeiro

Escopo Detalhado

Descrevemos a seguir as etapas e configuração UOL Manufatura:

Etapas 1 – E-learning (Conforme descrito nas Premissas da Adesão deste Anexo 1)

Etapas 2 – Capacitação para o Compras – 4 horas

SOLICITAÇÃO DE COMPRAS

COTAÇÃO DE COMPRAS

DOCUMENTO DE ENTRADA

COMPRAS – RELATÓRIOS

Etapas 3 – Capacitação para o Estoque – 4 horas

SALDOS INICIAIS

MOVIMENTAÇÕES INTERNAS

ORDEM DE PRODUÇÃO

SALDOS EM ESTOQUE

AJUSTE DE EMPENHO

APONTAMENTO DE PRODUÇÃO

ESTOQUE- CONSULTAS

Etapa 4 – Capacitação para o Faturamento – 4 horas

VALIDAÇÃO DO PROCESSO DE FATURAMENTO

FATURAMENTO - CONSULTAS

CONFIGURAÇÃO DA NFE

ENVIO DE NFE EM HOMOLOGAÇÃO

Etapa 5 - Capacitação para o Financeiro – 4 horas

VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS FINANCEIROS

CONTAS A PAGAR / CONTAS A RECEBER

MANUTENÇÃO DE COMISSÃO / SALDOS BANCÁRIOS

MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA / TRANSAÇÃO PROGRAMADA

ORÇAMENTOS X EXERCÍCIOS / CONCILIAÇÃO

CHEQUE AVULSO / RECÁLCULO DE SALDOS BANCÁRIOS

FINANCEIRO - RELATÓRIOS

Etapa 6 – Configuração da Comunicação Bancária – 4 horas

Etapa 7 – Capacitação para Miscelânea e Ferramentas – 4 horas

MISCELÂNEA - ARQUIVOS MAGNÉTICOSO Série 1 Manufatura e

MISCELÂNEA - CONFIGURAÇÃO DE 1 MODELO DE NF

MISCELÂNEA - CONFIGURADOR DE BOLETO BANCÁRIO

MISCELÂNEA - CADASTRO DE USUÁRIOS

FERRAMENTAS - INTEGRAÇÃO MICROSOFT OFFICE

FERRAMENTAS - INDICADORES DE GESTÃO

FERRAMENTAS - CONSULTA RELACIONAL

FERRAMENTAS - EXPORTAR DADOS / EXPORTAR COM LAYOUT

FERRAMENTAS - BACKUP / RESTORE

Etapa 9 - Validação Final da configuração – 4 horas

VALIDAÇÃO FINAL DO SISTEMA

MIGRAÇÃO PARA BASE OFICIAL E REPARAMETRIZAÇÃO

Equipe do Projeto

Apresentamos a seguir, a estrutura sugerida das equipes que deverão compor o projeto.

Patrocinador do Projeto: Membro do primeiro escalão da empresa, dispendo de poder decisão para responder por todas as

questões inerentes ao projeto – voto de desempate no caso de algum desentendimento/discordância.

Usuários: Participação efetiva na definição dos processos e na capacitação para uso do sistema. Participação será conforme tempo total das sessões agendadas e para a execução das atividades requeridas na sessão de configuração.

Equipe Técnica: Acompanhamento e execução de atividades relacionadas a infraestrutura, além da administração da Solução

(Ambiente, instalações, servidores = administradores do sistema). Participação na sessão de configuração.

Consultor de Configuração: Responsável pelos workshops de configuração e consultoria. Entre as principais atividades, podemos destacar: a capacitação dos usuários chaves.

Analista de Infraestrutura: Responsável pela configuração e setup dos serviços relacionados a infraestrutura da Solução. Entre as principais atividades, podemos destacar: a configuração do sistema.

GPP - Gerente Portfólio Projetos: Responsável pelo gerenciamento da carteira de projetos. Acompanha gerencialmente o projeto, superior imediato dos gerentes e coordenadores de projeto, orienta sobre as práticas a serem adotadas e cuida dos resultados obtidos.

PatrocinadorTOTVS: Série 1 Manufatura e Serviços

Equipe de Atendimento e Relacionamento

Gerente de Atendimento e Relacionamento

Responsável pelo gerenciamento de uma carteira de clientes. Acompanha gerencialmente todas as ações junto a clientes. Orienta e dá as diretrizes do trabalho de cada Executivo de Atendimento e Relacionamento.

Executivo de Atendimento e Relacionamento

Responsável pelo atendimento e relacionamento da TOTVS com o cliente. Cuida de todas as questões associadas ao relacionamento com a TOTVS.

Arquitetos de Soluções

Responsável pela avaliação e desenho de soluções específicas ou personalizações, em caso de novas necessidades apontadas pelo cliente.VS: Sé1 Manufatura e

5. Cronograma do Projeto

A conclusão de cada uma das etapas de configuração habilita o cliente para agendamento da sessão seguinte.

O encerramento do projeto se dará após a conclusão das 9 etapas, prevista no escopo detalhado, parte integrante dessa proposta.

6. Condições Gerais

Os Serviços de Configuração serão executados de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00, exceto sábados, domingos e feriados. Um acréscimo de 50% sobre as taxas horárias estipuladas acima será aplicável, caso o Cliente solicite a execução dos Serviços de Configuração fora desse horário. Um acréscimo de 100% será aplicável aos Serviços de Configuração executados aos sábados, domingos e feriados, em qualquer horário.

Os custos e prazos fixados para a execução dos Serviços de Configuração são baseados na estrutura definida para a Equipe de Projeto do Cliente e na dedicação mínima estipulada para seus integrantes, conforme descrito no Plano de Projeto.

Os serviços agendados poderão ser cancelados, desde que para tanto o Cliente notifique a TOTVS por escrito, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e dirigido ao coordenador responsável pelo projeto da TOTVS.

O planejamento das sessões virtuais é de responsabilidade da contratada, ficando a seu critério exclusivo determinar e alterar a qualquer tempo o profissional que conduzirá a sessão.

Os serviços agendados poderão ser cancelados ou re-agendados, pelo cliente ou pela TOTVS, nos seguintes casos:

a) Com prévio aviso: o solicitante comunica a outra parte por escrito, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e dirigido responsável pelo projeto da TOTVS ou do cliente.

b) Sem prévio aviso: o cliente terá direito a cancelar ou re-agendar 1 sessões. A partir do segundo cancelamento ou re-agendamento, o cliente para ter direito à

participação em outra sessão com o mesmo programa, deverá pagar pelas horas da sessão para re-agendamento. O cancelamento de mais de 3 sessões consecutivas enseja a suspensão do projeto.

Cada sessão virtual tem duração de 4 horas.

A sessão também será considerada cancelada nos seguintes casos:

a) Por atrasos, interrupções ou ausências do cliente ou da TOTVS superiores a 40 minutos por sessão.

b) Por indisponibilidade dos pré-requisitos de infraestrutura descritos na sessão premissas ou por problemas técnicos do cliente ou da TOTVS, que atrasem ou interrompam a sessão por mais de 40 minutos.

c) Por não cumprimento das tarefas de responsabilidade do cliente atribuídas em sessões anteriores que sejam pré-requisito para a sessão seguinte.

O cliente poderá requerer a suspensão do projeto, a qualquer tempo, por 30 dias, desde que comunique à TOTVS por escrito. Dentro deste prazo de 30 dias, o cliente poderá solicitar a reativação do projeto sem custo adicional. TOS: Série 1 Manufatura e Serviços

Para a reativação do projeto suspenso a mais de 30 dias será necessária uma reunião com o cliente para avaliação do impacto da suspensão do projeto no escopo e no orçamento contratado pelo cliente, podendo ser necessário a contratação de horas adicionais para compensar eventuais perdas ou retrabalhados causados pela interrupção.

Caso sejam necessárias novas atividades de serviços de configuração, não previstas no escopo deste projeto, estas deverão ser estudadas e avaliadas pelos responsáveis do Projeto (TOTVS e Cliente), a fim de decidir se o projeto em questão deve contemplar tal alteração de escopo. Eventuais custos adicionais de serviços TOTVS, decorrentes da alteração serão justificados por este estudo, que se integrará à documentação do projeto, para posterior faturamento conforme o número de horas despendidas.

Quaisquer retrabalhos em virtude de mudanças de definições previamente acordadas, atrasos nas validações de rotinas por parte do cliente, ociosidade de profissionais TOTVS por motivos alheios ou motivos internos do cliente, acarretarão em custos adicionais que serão justificados, e que se integrarão à documentação do projeto, para posterior faturamento conforme o número de horas despendidas.

Plano De Projeto

Premissas:

Somente uma empresa será controlada neste escopo;

Este escopo não contempla filiais;

Não prevê comunicação remota para acesso ao sistema;

Não prevê comunicação off-line entre as empresas;

Não prevê replicação das empresas será realizada pela TOTVS;

Não prevê interfaces com outros sistemas;

Não prevê a importação de dados do sistema atual;

Não Identifica rotinas não contempladas no sistema;

Prevê treinamento dos usuários;

Não prevê acompanhamento pós-configuração.