



## CONTRATO PADRÃO DE SERVIÇOS DE SOFTWARE

Número: **#ESPECIF\_ANO#/#CONTRATO#**

Que entre si celebram, de um lado, Zada Serviços de Informática Ltda, estabelecida em Venâncio Aires, Rio Grande do Sul, na Av. Ruperti Filho, 1385, 3º andar, bairro Centro, CNPJ nº 09.467.742/0001-04, doravante denominada **ZS**; e, do outro lado, #CLIENTE\_NOME#, com sede social em #CLIENTE\_MUNICIPIO#, RS, na #CLIENTE\_ENDERECO#, CNPJ nº #CLIENTE\_CNPJ#, doravante simplesmente designado **CLIENTE**, qualificado no **ANEXO I (Proposta/Pedido número #ESPECIF\_PROPOSTA#)**, vinculado a este instrumento, que é regido pelas seguintes cláusulas e condições:

### 1. Objeto

\* Constitui objeto do presente contrato e de seus anexos a prestação dos serviços de evolução tecnológica e atualização do Sistema Zada e seus módulos autônomos, doravante denominado **SISTEMA**, especificados no **ANEXO II (SISTEMA)**. A **ZS** se reserva o direito de transferir os serviços de instalação, configuração, implantação, treinamentos e atendimento telefônico a um Prestador de Serviços Autorizado (**PSA**). Este **PSA** deve ser autorizado pela Cantú, Stange & Cia Ltda, denominada como **CS**, (detentora dos direitos autorais do **SISTEMA**) para a realização deste tipo de serviço.

\* A partir da assinatura deste Contrato o **SISTEMA**, bem como as suas atualizações, estarão disponíveis para download pelo **CLIENTE** no site da **ZS** (<http://www.zada.inf.br>).

### 2. Serviços

#### 2.1. Instalação, configuração e implantação do Sistema

\* Os serviços de instalação e configuração visam a disponibilizar o **SISTEMA** no ambiente do **CLIENTE** e serão iniciados até 30 (trinta) dias da assinatura deste Contrato.

\* Os serviços de implantação visam a documentar de forma detalhada o escopo definido entre as partes, a efetivação de parametrizações do **SISTEMA**, bem como o acompanhamento e validação de processos e rotinas para a utilização do **SISTEMA**, de acordo com as funcionalidades previstas no **ANEXO I**.

\* Para a prestação destes serviços é indispensável que o **CLIENTE** forneça todos os recursos conforme cláusula 4 abaixo, sendo que, para os serviços de instalação, é necessária também a participação ativa de técnicos em informática qualificados, designados pelo **CLIENTE** e para os serviços de implantação, de equipe dedicada e designada pelo **CLIENTE**, que conheça todos os processos da empresa.

\* Os serviços de instalação, configuração e implantação serão cobrados pela **ZS** ou pelo **PSA** conforme estipulado no **ANEXO I**.

\* Caso a instalação do **SISTEMA** não possa ser iniciada ou concluída por problemas do equipamento, o tempo de espera do técnico, sendo que ele já esteja nas instalações do **CLIENTE**, será cobrado pela **ZS** ou pelo **PSA** como atendimento técnico, na forma das cláusulas 3 e 5.

\* Em caso de interrupção ou suspensão destes serviços por parte do **CLIENTE**, a **ZS** ou o **PSA** poderão rever os prazos e cronogramas inicialmente acordados e alterar o número de horas estimadas para a conclusão dos serviços.

\* Em qualquer hipótese de reinstalação do **SISTEMA**, mesmo no caso de modificação dos equipamentos ou mudança de versão do **SISTEMA**, sendo necessária a presença do técnico da **ZS** ou do **PSA**, as horas técnicas serão cobradas como atendimento técnico, na forma das cláusulas 3 e 5.

\* O serviço será prestado por técnicos especializados, durante o horário comercial, de 2ª a 6ª feira, exceto nos feriados oficiais e serão cobrados por homem/hora. Horas trabalhadas fora desse período ou além dessa carga horária sofrerão aumento no seu valor de 50% (cinquenta por cento), salvo sábados, domingos e feriados onde

sofrerão um aumento de 100% (cem por cento) em seu valor.

## 2.2 Treinamento inicial

\* A **ZS** se compromete a designar técnicos capacitados, inclusive um **PSA** se assim entender como mais adequado, para o treinamento inicial que será efetuado nas instalações do **CLIENTE**, sendo cobrado o valor de 70,00 (setenta reais) por hora. Não integra o objeto deste Contrato cursos de utilização de equipamento (hardware), sistema operacional, rede, banco de dados, nem tampouco o treinamento para capacitar os usuários e operadores nos procedimentos do **SISTEMA**.

## 2.3 Atendimento Telefônico

\* O serviço de atendimento telefônico será prestado por técnicos especializados da **ZS** e/ou **PSA**, das 08:30 às 12:00/13:30 às 18:00 (horário de Brasília) de 2ª a 6ª feira, exceto nos feriados oficiais. Os contatos serão documentados pela **ZS** através de **RCTs (Registro de Chamados Técnicos)**, sendo que se desejar, o **CLIENTE** poderá usar e-mail como ferramenta de contato.

\* Caso necessário, a **ZS** poderá solicitar ao **CLIENTE** cópia dos arquivos de dados em mídia compatível para análise e solução de problemas.

\* A utilização do serviço de atendimento telefônico deverá ser feita por usuário que tenha passado pelo treinamento inicial a que se refere a cláusula 2.2 acima.

## 2.4 Atualização e Evolução Tecnológica

\* Os serviços de atualização e evolução tecnológica compreendem o fornecimento pela **ZS** de atualizações e novas versões do **SISTEMA**.

\* O **CLIENTE** declara ter ciência de que; (I) o **SISTEMA** atenderá exclusivamente às facilidades técnicas previstas no **ANEXO I**, excluindo-se as alterações originárias de acordos efetuados com associações e sindicatos, exigências de agências reguladoras, bem como alterações na legislação federal, estadual e municipal de caráter específico, ou seja, ligadas às atividades ou a qualquer evento específico do **CLIENTE**, inclusive dissídios e acordos coletivos, incentivos fiscais, regimes especiais e outros que, caso solicitado pelo **CLIENTE**, serão tratados pela **ZS** como customizações e serão objeto de contratação específica, desde que consideradas viáveis tecnicamente pela **ZS**; (II) há a possibilidade de que novas versões do **SISTEMA** coloquem à disposição do **CLIENTE** novos recursos que eventualmente necessitem de novos serviços de implantação que poderão ser contratados com a **ZS** ou com o **PSA**; (III) os serviços de atualização e evolução tecnológica não compreendem o desenvolvimento de programas específicos ou de customização que poderão ser solicitados pelo **CLIENTE** e, caso sejam considerados tecnicamente viáveis, serão objetos de contratação específica entre o **CLIENTE** e a **ZS** (caso em que passará a integrar este Contrato como **ANEXO II**); e (IV) a efetivação de serviços de customização com terceiros não credenciados pela **ZS** implica na perda da garantia do **SISTEMA**, bem como na impossibilidade da **ZS** de prestar os serviços de atendimento telefônico, atualização e evolução tecnológica.

\* As versões utilizadas pelo **CLIENTE** perderão sua validade técnica 90 (noventa) dias após a edição das novas versões do **SISTEMA**.

\* As atualizações e as novas versões, quando disponíveis, deverão ser obtidas pelo **CLIENTE** através de download do site da **ZS** (<http://www.zada.inf.br>), sendo certo que o **CLIENTE** implementará as atualizações ou as novas versões às suas expensas.

\* É de inteira e exclusiva responsabilidade do **CLIENTE** efetuar backup do **SISTEMA** e dos dados antes de iniciar qualquer atualização de versão. Eventuais serviços de recuperação de dados perdidos pelo **CLIENTE** poderão ser por ele solicitados e prestados pela **ZS**, após análise de viabilidade pela **ZS** e aprovação de resposta comercial específica.

## 2.5 Atendimento Personalizado

\* Trata-se de serviço opcional que será objeto de proposta comercial específica e consiste em um suporte técnico, treinamento ou consultoria, que será prestado pela **ZS** nas suas próprias instalações ou nas instalações do **CLIENTE**, por um técnico da **ZS** e/ou do **PSA**, ou ainda na elaboração de relatórios específicos e personalizados solicitados pelo **CLIENTE**.

## 2.6 Migração de Dados

\* Trata-se de serviço opcional que consiste na migração de dados do antigo sistema utilizado pelo **CLIENTE** para o **SISTEMA**. Sua execução está condicionada a análise, pela **ZS**, da sua viabilidade técnica, que se fará pela avaliação de todos os arquivos necessários que devem ser disponibilizados pelo **CLIENTE** em formato de texto, com a devida documentação. Caso seja viável a execução deste serviço, a **ZS** fixará um prazo a contar da data do recebimento dos arquivos para a sua conclusão, não se responsabilizando por informações incorretas contidas nos arquivos enviados. As horas técnicas para análise de viabilidade e/ou execução desse serviço serão apuradas e cobradas conforme proposta **ANEXO I** pactuada com o **CLIENTE**.

## 3. Despesas Acessórias

\* O **CLIENTE** reembolsará todas as despesas efetuadas pelos técnicos da **ZS** e/ou **PSA**, necessárias à execução deste Contrato, acrescida dos impostos incidentes, contra a apresentação dos comprovantes, incluindo-se: transporte, estadia, alimentação e outras que se fizerem necessárias. Deslocamentos superiores a 300 km serão feitos por via aérea, caso existam linhas regulares.

\* O reembolso relativo ao atendimento técnico nas instalações do **CLIENTE** com distância inferior a 300 km, observará o disposto no **ANEXO I** ou proposta comercial específica. Referido atendimento será efetuado em automóvel próprio ou táxi, a critério da **ZS**.

a) Em automóvel próprio: O **CLIENTE** reembolsará a **ZS** o custo do transporte à razão de 40% (quarenta por cento) do valor do litro da gasolina vigente na época, por Km rodado;

b) De táxi: O **CLIENTE** reembolsará a **ZS** o valor da tarifa de táxi vigente na época.

## 4. Infraestrutura necessária à prestação dos serviços

\* O **CLIENTE** tem plena ciência que obrigatoriamente deve, às suas exclusivas expensas, possuir e/ou adquirir, bem como manter, instalações físicas, equipamentos e sistemas operacionais compatíveis com o **SISTEMA**, evoluções tecnológicas e atualizações.

## 5. Condições Comerciais

\* O valor e condições comerciais a serem praticados no âmbito deste Contrato estão previstos no **ANEXO I** que foram fixados considerando-se as necessidades e perfil informado pelo **CLIENTE**.

\* As faturas deverão ser pontualmente pagas pelo **CLIENTE** via boleto bancário ou outro meio de cobrança informado ao **CLIENTE**, sendo que na hipótese de atraso de pagamento, ao valor em atraso será acrescido multa de 2% (dois por cento), além de juros de mora de 12% (doze por cento) ao ano *pro rata temporis*.

\* As taxas de cobranças bancárias serão cobradas do **CLIENTE**.

\* Os valores deste Contrato serão atualizados automaticamente a cada período de 12 meses pelo IGP-M, publicado nos últimos 12 meses até o mês anterior, inclusive, do mês do reajuste. Caso a legislação posterior venha a permitir a atualização dos valores em periodicidade inferior, os valores serão reajustados automaticamente, obedecendo-se a nova periodicidade fixada por lei.

\* Na hipótese do **CLIENTE** possuir outras empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico (participação societária em comum) no mesmo endereço do **ANEXO II**, sendo de seu interesse estender a utilização do **SISTEMA** para estas, serão pactuados novos valores que constarão em aditivo ao **ANEXO I**, sendo que essas novas empresas serão especificadas em um aditivo ao **ANEXO II**.

\* O valor da manutenção mensal, que engloba serviços de atendimento telefônico, de evolução tecnológica e atualização, será faturado para pagamento no 1º dia útil do mês subsequente ao mês da assinatura deste Contrato.

\* O valor a ser cobrado mensalmente será o especificado no **ANEXO I**.

## 6. Condições Gerais

\* O **CLIENTE** se declara ciente que em caso de suspensão dos serviços de atualização, evolução tecnológica e atendimento telefônico por inadimplência, referidos serviços somente serão retomados após o pagamento de todas as parcelas em atraso.

\* Nem o **CLIENTE** e nem a **ZS** e/ou **PSA** poderão, salvo expressa autorização da outra parte, contratar empregados, consultores ou qualquer outro tipo de colaborador, que trabalhem ou já tenham trabalhado para a **ZS**, **CS** e/ou do **PSA** ou para o **CLIENTE** na prestação de serviços objeto deste Contrato, durante a sua vigência, sob pena de rescisão imediata deste Contrato e pagamento de uma multa equivalente a 100% (cem por cento) do valor do software em uso, que deverá ser paga em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento pela parte infratora da notificação para pagamento.

\* O **CLIENTE** obriga-se de abster da prática de qualquer ato que, de qualquer forma, possa denegrir a imagem e reputação da **ZS**.

\* A **ZS** não responsabiliza-se por eventuais necessidades específicas adicionais do **CLIENTE** para as quais o **SISTEMA** não foi desenvolvido ou que não constem das funcionalidades licenciadas (módulos e submódulos) do **ANEXO I**. Tais necessidades, se consideradas viáveis pela **ZS**, poderão ser objeto de proposta comercial de customização e constarão no **ANEXO III (CUSTOMIZAÇÕES)**.

## 7. Vigência

\* Este Contrato entra em vigor na data de sua assinatura, assim permanecendo pelo prazo básico de 01 (um) ano (se optado pela opção A da proposta (**ANEXO I**)) e 2 (dois) anos (se optado pela opção B da proposta (**ANEXO I**)) e, salvo sua denúncia por qualquer das partes mediante notificação com no mínimo 60 (sessenta) dias de antecedência do seu término, será prorrogado por prazo indeterminado, sendo que após ambas as partes poderão rescindi-lo a qualquer tempo, mediante comunicação por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, não cabendo indenização, seja a que título for.

\* No caso do **CLIENTE** manifestar interesse em rescindir este Contrato antes de completar o prazo básico, o mesmo pagará à **ZS** multa correspondente à 3 (três) vezes o valor pago no último mês (para contratos com prazo básico de 01 (um) ano) ou multa correspondente à 6 (seis) vezes o valor pago no último mês para contratos com prazo de 02 (dois) anos.

\* Sem prejuízo do disposto acima, este Contrato poderá ser rescindido pela **ZS** de pleno direito, independentemente de qualquer notificação ou interpelação, a qualquer tempo, no caso de inadimplemento do **CLIENTE** de qualquer cláusula deste Contrato, ou por qualquer parte, na ocorrência de falência, recuperação judicial ou extrajudicial ou liquidação judicial de uma das partes.

## 8. Confidencialidade pela ZS

\* As partes obrigam-se a manter confidencialidade sobre quaisquer dados materiais, informações, procedimentos, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos que venham a ter acesso ou que lhes sejam confiados em razão deste Contrato, bem como a não divulgar, revelar, reproduzir, utilizar, distribuir ou dar conhecimentos a terceiros, a qualquer tempo e pretexto, de informações oriundas deste Contrato, sob as penas da Lei civil e penal. A parte infratora se responsabilizará integralmente pelos prejuízos causados pela não observância desta cláusula.

\* Fica a **ZS**, desde já, autorizada a utilizar o nome e a marca do **CLIENTE** em sua lista de clientes para fins publicitários.

## 9. Responsabilidades Técnicas

\* A **ZS** e seus técnicos não responsabilizam-se por danos decorrentes de mau uso ou de inabilidade do usuário do **CLIENTE** em extrair informações obtidas do **SISTEMA**, ficando desde já estabelecido que a responsabilidade pela manutenção e conferência dos dados extraídos do **SISTEMA** é de exclusiva responsabilidade do **CLIENTE**.

\* O **CLIENTE** responsabiliza-se a: manter a execução de rotinas externas do **SISTEMA** e de rotinas paralelas

manuais, ou por outros meios, até aprovar os resultados obtidos com a implantação do **SISTEMA**; pela data do início da operação efetiva e pelo cumprimento dos prazos legais para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos de impostos, independentemente do processamento do **SISTEMA** contratado; por manter as instalações dos computadores dentro dos padrões estabelecidos pelos seus fornecedores, quanto a: instalação elétrica, independente dos demais circuitos, aterramento adequado, sistemas de proteção de tensão e de falta de energia e perfeito cabeamento das interligações entre equipamentos; em evoluir os equipamentos, sistemas operacionais, gerenciador de banco de dados e demais softwares básicos, quando a tecnologia empregada em novas versões assim necessitar; e a treinar ou contratar serviços de treinamento para os seus funcionários, visando sempre manter uma equipe apta a utilizar o **SISTEMA**.

## 10. Isenção e limitação de responsabilidade da ZS

\* A **ZS** fica isenta de toda e qualquer responsabilidade referente a danos indiretos e aos lucros cessantes por ventura causados no âmbito deste contrato.

\* Na hipótese de ocorrência de defeitos no **SISTEMA**, a **ZS** e/ou **PSA** obrigam-se a apresentar para o **CLIENTE** soluções, o que deverá ocorrer em prazo compatível com extensão do problema apresentado. Fica estabelecido que a análise do problema será feita pela **ZS** e/ou seu **PSA** em seus laboratórios de desenvolvimento.

## 11. Foro Contratual

\* Fica eleito o foro da Comarca de Venâncio Aires/RS, como o único competente para dirimir conflitos oriundos deste Contrato.

-----  
Zada Serviços de Informática Ltda  
ZS

-----  
#CLIENTE\_NOME#  
CLIENTE

-----  
Jorge Eduardo Bernardi  
Testemunha ZS

-----  
Testemunha CLIENTE

ftware de gestão

Venâncio Aires, #DATACONT#.