

Termos e Condições Gerais para a transferência on-premises e/ou prestação online, bem como manutenção do software padrão e customizado da AAC Infotray Brasil Tecnologia Ltda.

1. Introdução

Estes Termos e Condições Gerais (“TCG”) são aplicáveis a todos os contratos celebrados entre a AAC Infotray Brasil Tecnologia Ltda. (doravante denominada “Infotray”) e o Cliente. Os Termos e Condições Gerais ou os termos e condições previamente elaborados pelo Cliente não serão aplicáveis, mesmo que o Cliente os tenha mencionado ou feito referência a eles.

2. Objeto do contrato

A Infotray, sob o nome Limsophy, oferece famílias de produtos modulares de software padrão e/ou software customizado ao Cliente (doravante denominados coletivamente como “software”). O Cliente poderá celebrar vários contratos específicos, observando estes TCG, que abrangem as famílias de produtos Limsophy, podendo, a princípio, ser decidido ao nível do produto se o respectivo produto deve ser adquirido on-premises, ou seja, através de instalação nos servidores do Cliente, ou online, ou seja, na modalidade de software como serviço (SaaS). No caso dos produtos online, a Infotray também poderá, além dos softwares propriamente ditos, oferecer certos serviços de suporte, como banco de dados, web service e web server como serviços (doravante denominados “Serviços”).

O objeto dos contratos específicos celebrados é o desenvolvimento, implementação, transferência on-premises, prestação online e/ou manutenção do software e prestação de Serviços, bem como o suporte e consultoria pela Infotray, conforme o caso.

Um contrato específico inclui os seguintes componentes:

- estes TCG;
- a **lista de preços da Infotray** atualmente em vigor, incluindo o valor por hora;
- a respectiva proposta da Infotray;

- todos os contratos de projeto mencionados na proposta ou celebrados posteriormente;

- todos os outros componentes mencionados na proposta, como contratos de manutenção ou de níveis de serviço.

A proposta também indica a opção (on-premises ou online) escolhida para um produto específico. Os contratos de manutenção, assistência (hotline) e atualizações são válidos para ambas as opções. Os contratos de níveis de serviço são válidos apenas para os Serviços online.

Os requisitos necessários por parte do Cliente para a instalação, uso e manutenção do software padrão e/ou customizado são definidos na proposta, no contrato específico e nos TCG.

3. Participação do Cliente

O Cliente deve fornecer imediatamente à Infotray todas as informações necessárias para a correta prestação de seus Serviços.

O Cliente deverá fornecer um banco de dados adequado para a instalação on-premises do produto, responsabilizar-se pelo(s) servidor(es) envolvido(s), manter os hardwares e os softwares do banco de dados, garantir o backup de dados otimizado e regular, bem como a proteção contra acesso de terceiros, vírus, entre outros, além de envidar os melhores esforços para assegurar a máxima disponibilidade e desempenho do banco de dados. A Infotray fornece instruções de instalação e especificações de design do hardware.

4. Execução

O trabalho da Infotray, em geral, ocorre nos dias úteis entre as 8h e as 17h, de forma remota nas instalações comerciais da Infotray, ou nas instalações do Cliente, conforme acordado. Neste último caso, os Serviços e despesas correlatos (em especial o tempo de trabalho

e de deslocamento, as despesas de viagem e as despesas em espécie) serão remunerados separadamente, de acordo com os valores indicados na lista de preços da Infotray atualmente em vigor.

Fica esclarecido que a faixa de preços que a Infotray disponibiliza é dinâmica e pode ser alterada a qualquer momento, inclusive para atender às demandas transitórias e necessidades específicas de determinados Serviços.

A Infotray tem o direito de contratar terceiros ou subcontratados para realizar o trabalho. Especificamente, a Infotray contratou uma subcontratada no Brasil para a operação de sua infraestrutura de nuvem (*cloud*).

5. Licença de software

Para produtos on-premises, e mediante pagamento integral do valor da licença, é concedido ao Cliente o direito intransferível e não exclusivo de uso do software e a sua respectiva documentação, disponibilizada pela Infotray por um período ilimitado, dentro do escopo da proposta.

Para produtos online, e mediante pagamento prévio do valor periódico do serviço, é concedido ao Cliente o direito intransferível e não exclusivo de utilização do software e a sua respectiva documentação, disponibilizada de maneira online pela Infotray durante a vigência do escopo da proposta.

Uma taxa única de licença oferecida para um produto implementado on-premises ou, de outra forma, tem validade por um período ilimitado após o pagamento integral, mesmo que haja uma alteração no produto online correspondente. Desse modo, não há necessidade de obter uma licença diferente e renovada periodicamente para o serviço online correspondente.

O uso posterior do software, especialmente o uso que exceda o número de usuários acordado na proposta, requer o consentimento prévio por escrito da Infotray. Tal uso múltiplo deve ser remunerado de modo independente, em consonância com a lista de preços da Infotray atualmente em vigor.

Detalhes sobre o uso legal de licenças podem ser encontrados separadamente na lista de preços correspondente.

A transferência de direitos e obrigações dos contratos celebrados pelo Cliente, especialmente a transferência de direitos de uso de software ou documentação a terceiros, requer o consentimento prévio por escrito da Infotray.

O Cliente é responsável por qualquer dano causado pelo uso inadequado ou extracontratual do software, especialmente se o software e/ou documentação forem repassados a terceiros.

6. Direitos de propriedade industrial

A Infotray e/ou terceiros têm direitos de propriedade industrial sobre software e documentação licenciados pelo Cliente - em forma original ou cópia. Na medida em que terceiros sejam titulares de direitos autorais, a Infotray possui os direitos correspondentes de uso e distribuição. O Cliente não adquire quaisquer direitos de propriedade ou direitos autorais sobre o software fornecido. O Cliente não tem permissão para remover avisos de direitos autorais ou de quaisquer outros titulares de direitos sobre suportes de dados, documentação ou qualquer outro material.

A Infotray rejeita qualquer reivindicação de terceiros por violação dos direitos de propriedade industrial, por sua conta e risco. O Cliente deverá notificar imediatamente a Infotray acerca de tais reivindicações por escrito, e deixará a condução de qualquer ação ou acordo, judicial ou extrajudicial, exclusivamente ao critério da Infotray. Sujeita a estas condições, a Infotray assume quaisquer custos decorrentes ou pagamento de indenizações por danos reivindicados do Cliente.

Caso uma ação judicial, ou medida cautelar, por violação de direitos de propriedade industrial seja ajuizada, a Infotray poderá, às suas custas, conceder esse direito ao Cliente ou substituí-lo por outro que cumpra os requisitos contratuais essenciais.

O Cliente não tem permissão para desenvolver os códigos-fonte a partir dos programas fornecidos pela Infotray (por exemplo, descompilação ou desmontagem).

Cópias ou outras reproduções do software e documentação licenciados só serão permitidas para uso próprio do Cliente, especificamente para fins de backup e arquivamento. O Cliente compromete-se a tratar todas as informações sobre o software, métodos e procedimentos utilizados, bem como a

documentação do software, de forma confidencial, além de tomar todas as precauções necessárias para impedir o acesso não autorizado de terceiros ao software e à sua documentação.

7. Remuneração pelo desenvolvimento, uso e manutenção

O valor e o tipo de remuneração pelos Serviços prestados pela Infotray decorrem da proposta da Infotray. A lista de preços da Infotray atualmente válida é utilizada como base para o cálculo. Todos os preços não incluem impostos.

A remuneração abrange os Serviços necessários ao bom cumprimento do contrato.

Salvo acordo em contrário, as faturas para pagamentos únicos serão emitidas no momento da entrega do pedido e da sua aceitação pelo Cliente.

Para projetos com proposta de valor fixo e prazo de vários meses, os pagamentos parciais com datas de pagamento específicas serão acordados no contrato específico.

As faturas são estritamente líquidas e devidas no prazo de 30 (trinta) dias da data de emissão da fatura, na ausência de qualquer nota divergente. Após esse período, a Infotray notificará o Cliente de sua dívida por meio de uma notificação escrita. Se a fatura não for paga no prazo de 10 (dez) dias após a notificação, será devida uma multa adicional de 10% (dez por cento) do valor da fatura. Os juros de mora serão de 1% (um por cento) pro rata por mês.

8. Confidencialidade e proteção de dados

As partes comprometem-se a manter o sigilo de fatos e dados de caráter inventivos e que não estejam em domínio público. Essa obrigação também será imposta a eventuais terceiros contratados. As obrigações de confidencialidade existem previamente à celebração do contrato e perdurarão após sua rescisão ou após o cumprimento dos Serviços acordados.

As obrigações de informação legal permanecem reservadas.

Com relação ao tratamento de dados pessoais, as partes se comprometem a agir de acordo com a legislação aplicável, incluindo, mas não se limitando a, o Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679

do Parlamento e Conselho Europeu ("GDPR") e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais do Brasil (Lei nº 13.709/2018 – "LGPD") e todas as demais normas e regulamentos aplicáveis (em conjunto, denominados "Leis de Proteção de Dados Aplicáveis").

Os regulamentos de proteção e segurança de dados do Cliente devem ser cumpridos. Na medida em que a Infotray trate dados em nome do Cliente, ela deverá tratá-los estritamente de acordo com as instruções do Cliente, e da maneira que o próprio Cliente estiver autorizado a tratar, em consonância com as disposições das Leis de Proteção de Dados Aplicáveis. O Cliente reconhece e concorda que a Infotray contratou uma subcontratada para operar sua infraestrutura de nuvem (*cloud*).

A Infotray tem o direito de divulgar o fato e o conteúdo essencial da solicitação de proposta ou sua oferta a terceiros a serem contratados.

9. Solução de problemas de software

A Infotray compromete-se a corrigir erros reproduzíveis do software que se enquadrem na sua área de responsabilidade. Os tempos de resposta a um erro são estabelecidos em um contrato de manutenção independente, na categoria de erro aplicável.

Mediante solicitação, o Cliente participará da investigação da causa do erro. Tal atividade deverá ser realizada a título gratuito. A Infotray não é responsável, em específico, por erros de software que sejam causados por operação inadequada do software ou desvio de medidas de segurança de dados pelo Cliente.

As alterações nos objetos do banco de dados só poderão ser realizadas utilizando os softwares fornecidos pela Infotray. O acesso aos objetos do banco de dados do software, pelo Cliente, para leitura é permitido. Se o próprio Cliente ou terceiros fizerem alterações e melhorias nos objetos do banco de dados usados pelo software em operação sem o consentimento escrito da Infotray, o software fornecido não poderá mais garantir a regularidade e integridade dos dados. Nesse caso, a Infotray poderá interromper a entrega e instalação de novas versões do programa de software e tem o direito de reter os Serviços de manutenção por 14 (catorze) dias, após a notificação, sem a incidência de taxas de manutenção. Os esforços para localização de erros e resolução de problemas dos objetos do banco de dados não são

abrangidos por um contrato de manutenção e serão cobrados de acordo com as despesas e a lista de preços atual.

10. Datas, atraso na execução e inadimplência

Se o software for implantado para o Cliente ao longo de vários meses, como parte de um projeto, o contrato específico conterá um plano do projeto.

As partes estarão inadimplentes se não cumprirem os prazos obrigatórios acordados por escrito; em relação a outros prazos, após a emissão de um aviso e concessão de prorrogação razoável.

O cumprimento dos prazos e datas por parte da Infotray pressupõe que o Cliente cumpre, tempestiva e integralmente, as suas obrigações de colaboração, especialmente através do fornecimento das informações solicitadas pela Infotray. Além disso, o Cliente deve cumprir as suas obrigações de pagamento no tempo certo.

O Cliente arcará com os custos adicionais que a Infotray incorrer por qualquer retrabalho resultante de informações incorretas, ou posteriormente corrigidas, fornecidas pelo Cliente. Nesse caso, a Infotray listará os custos adicionais e elaborará uma solicitação de aditamento nesse sentido.

Caso o Cliente não cumpra estes requisitos, os prazos e datas que a Infotray deve observar serão estendidos de modo correspondente, ao menos pelo período de atraso. Além disso, em caso de inadimplência de uma das partes, a contraparte terá o direito de rescindir o contrato após ter dado à parte inadimplente um período de carência razoável, além de uma notificação nesse sentido.

As datas para o desenvolvimento e implantação dos Serviços pela Infotray, especificadas no momento do pedido, serão baseadas em valores adquiridos pela experiência e de acordo com a determinação preliminar do escopo do trabalho. Elas não são vinculantes.

11. Garantia

O software fornecido pela Infotray pode ser utilizado de acordo com os requisitos de sistema válidos para a instalação on-premises. A Infotray não assume nenhuma responsabilidade ou garantia por softwares

de terceiros. Quanto à solução de eventuais problemas de interface com softwares de terceiros, a Infotray fica aqui responsabilizada apenas pela correção da ferramenta de parametrização de interface. A parametrização e manutenção da interface é realizada pelo Cliente.

O Cliente é responsável pela operação cuidadosa, verificando a saída dos resultados e, adicionalmente, pela segurança dos dados inseridos no software durante o uso on-premises.

Em relação a todos os produtos fornecidos on-premises, o Cliente será responsável pela operação cuidadosa do software, incluindo o banco de dados, em um ambiente operacional que atenda aos requisitos do sistema. A Infotray não pode garantir a disponibilidade do software fornecido pela Infotray. A disponibilidade de todos os produtos online decorre do respectivo Acordo de Níveis de Serviço (SLA).

O período de garantia para software fornecido on-premises pela Infotray é de 2 (dois) anos a partir do início da coleta de dados operacionais usando o software. As reivindicações de garantia pelo Cliente limitam-se ao retrabalho. Para produtos e Serviços online, eventuais erros serão corrigidos no âmbito dos contratos de manutenção.

12. Responsabilidade

A Infotray só é responsável pelo pagamento de indenizações por danos diretos e emergentes em caso de violação comprovada do contrato e em caso de dolo e culpa grave.

Não há responsabilidade se os defeitos forem devidos em razão de eventos que não podem ser influenciados (em particular, força maior e/ou caso fortuito), parametrização e operação impróprias ou outros motivos de responsabilidade do Cliente. A responsabilidade por indenizações por danos indiretos está excluída.

13. Uso indevido de produtos e Serviços online

Os dados de acesso aos produtos e Serviços online serão emitidos individualmente a cada usuário e devem ser tratados de forma confidencial. Não poderão ser repassados a terceiros ou disponibilizados para uso, nem mesmo dentro da mesma empresa.

O Cliente se compromete a acessar apenas as partes dos produtos e Serviços online que tenham sido explicitamente ativados para o mesmo, e a não utilizar bots, scripts ou métodos semelhantes para a extração sistemática de dados que não lhe pertençam. O Cliente somente utilizará os produtos e Serviços online de acordo com o contrato e na medida usual, o que exclui, especificamente, o tráfego de dados em grandes volumes.

O Cliente se compromete, ainda, a não carregar qualquer conteúdo que possa danificar o software (por exemplo, malwares ou vírus) ou que se destine a utilizar o software de forma não abrangida pela licença. O Cliente é integralmente responsável pelo conteúdo das informações que disponibiliza ao público na internet e que hospeda na infraestrutura da Infotray, ou suas subcontratadas, e disponibiliza a terceiros através de redes de telecomunicações. O Cliente deve se abster do uso e de ações impróprias e ilegais na internet enquanto faz uso da infraestrutura fornecida pela Infotray ou suas subcontratadas (como o compartilhamento ou publicação de conteúdo erótico, pornográfico, racialmente discriminatório e violento, conteúdo geralmente ilegal ou ofensivo, uso indevido de obras protegidas por direitos autorais, por exemplo, desvio do gerenciamento de direitos digitais (DRM), link ou outra forma de distribuição ou compartilhamento ou publicação de conteúdo ilegal, malwares, cavalos de Troia, vírus, spams etc.).

Se a Infotray ou suas subcontratadas tiverem boas razões para presumir o uso indevido como, por exemplo, aviso de terceiros sobre conteúdo ilegal, a Infotray poderá suspender imediatamente seus Serviços e avisar o Cliente, independentemente da Seção 11 dos TCG. O Cliente deverá indenizar a Infotray ou suas subcontratadas e terceiros por qualquer dano sofrido em decorrência de tal uso impróprio (incluindo custos legais razoáveis).

14. Validade dos TCG

Estes TCG, contendo todos os direitos e obrigações acordados entre o Cliente e a Infotray, constituem documento vinculativo e vigente entre as partes, independentemente dos termos e condições próprios do Cliente.

Os TCG vinculam as partes e seus sucessores. O Cliente não poderá ceder ou transferir qualquer de suas

obrigações, nem parcial nem integralmente, sem o consentimento prévio por escrito da Infotray.

Os aditamentos e adendos de contratos específicos só poderão ser feitos por escrito. Um acordo escrito pode ser utilizado para divergir dos TCG em um contrato específico. Em caso de divergência, as disposições do contrato adicional prevalecem sobre as destes TCG.

As disposições, termos, avenças, declarações e condições destes TCG só poderão ser renunciadas por instrumento escrito firmado pela Parte que renuncia o cumprimento de seu direito. Qualquer tolerância ou não utilização de cláusulas ou direitos concedidos às Partes através destes TCG não resultará em sua renúncia, novação, perdão ou alteração.

A inexecuibilidade de uma ou mais disposições destes TCG ou dos contratos celebrados entre o Cliente e a Infotray não influenciarão a exequibilidade das demais disposições contratuais. Uma disposição inexecuível será substituída por uma disposição exequível que mais se aproxime da finalidade econômica da disposição original.

Todos os documentos entre as partes podem ser assinados física ou digitalmente. Se houver assinatura digital, as partes reconhecem a autoria, validade, exequibilidade, integridade e autenticidade dos documentos assinados digitalmente, por meio de plataforma digital a ser escolhida pelas partes, mesmo sem a utilização de certificado digital.

15. Legislação aplicável e Foro

Os contratos celebrados entre o Cliente e a Infotray estão sujeitos à legislação brasileira e, no que se refere a dados pessoais, não apenas à LGPD, mas também ao GDPR. Estão excluídas as disposições da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias, celebrada em Viena em 11 de abril de 1980.

A jurisdição é exclusiva do foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil.

Versão de 1º de setembro de 2022