CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS

CONTRATANTE:

CONTRATADA: YOURVIEWS SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA. - EPP, com sede na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Oscar Freire, nº. 2.250, conjunto Garden 17, Pinheiros, CEP: 05409-011, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.403.152/0001-09, neste ato representada por seu sócio, nos termos do seu contrato social.

Pelo presente **CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE E OUTRAS AVENÇAS**, de um lado a **CONTRATANTE** e de outro lado a **CONTRATADA**, ambos devidamente qualificados acima têm entre si, justas e contratadas, o que mutuamente aceitam, por este **CONTRATO** e na melhor forma de direito, sobre as cláusulas e condições que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETIVO DO CONTRATO

1.1 O **CONTRATO** tem por objetivo o licenciamento do direito de uso de software da **CONTRATADA**, destinado à gestão de avaliações de produtos, avaliações da loja e perguntas sobre produtos, integrados a operação de comércio eletrônico da **CONTRATANTE**, doravante simplesmente denominado **SOFTWARE**, bem como sua instalação, configuração inicial e manutenções.

1.1.1 A presente licença de uso conferirá a **CONTRATANTE** o uso das funcionalidades padrão do **SOFTWARE** enquanto o **CONTRATO** o estiver em vigor.

1.1.2 O termo de garantia, suporte e nível de serviço faz parte integrante do presente instrumento – ANEXO I – declarando as **PARTES** que leram e possuem inteira ciência dos seus termos

CLÁUSULA SEGUNDA: VIGÊNCIA E PRAZOS

2.1 O **CONTRATO** produz efeitos a partir da data de sua assinatura e vigerá por prazo indeterminado, sendo reajustado a cada período de 12 (doze) meses pela variação positiva do IGP-M/FGV, ou do índice que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA TERCEIRA: PREÇO E CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

3.1 A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA,** na data de xx/xx/xx, o valor de R$xx,xx, referente ao Setup.

3.2 Pelos serviços objetos do presente **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, os valores determinados abaixo, conforme faixa de pedidos realizados no site da **CONTRATANTE**, valendo como referência de cobrança o número de pedidos havidos no mês anterior ao da cobrança, todo dia 10 de cada mês, vencendo a primeira no mês da contratação, e as demais no mesmo dia dos meses subsequentes, ou no primeiro dia útil seguinte, através de boleto emitido pela **CONTRATADA**, sempre mediante a emissão de Nota Fiscal, que será enviada à **CONTRATANTE** no prazo mínimo de 05 (cinco) dias antes do vencimento da parcela, sob pena de prorrogação do vencimento pelo mesmo prazo do atraso da **CONTRATADA**.

Pedidos excedentes	

3.3 O não pagamento das parcelas previstas nesta Cláusula acarretará a incidência de multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela, juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ou fração, e correção monetária calculada pelo IGP-M/FGV.

3.4 O atraso superior a 15 (quinze) dias no pagamento de qualquer das parcelas acarretará, a exclusivo critério da **CONTRATADA**, a suspensão do licenciamento e dos serviços prestados, sem prejuízo das sanções previstas na cláusula 3.2. Após o 30º (trigésimo) dia de atraso, a exclusivo critério da **CONTRATADA,** o contrato poderá ser rescindido, por culpa da **CONTRATANTE**, bem como, o título inadimplido será remetido ao cartório de protestos e/ou aos órgãos de proteção ao crédito, a critério da **CONTRATADA**.

3.5 Caso ocorra variação na carga tributária incidente sobre **CONTRATO** durante a sua vigência, que venha a impactar consideravelmente em seu equilíbrio financeiro, desde já as **PARTES** se comprometem, em comum acordo, a adequá-las de tal forma que seja estabelecido o equilíbrio financeiro.

CLÁUSULA QUARTA: DIREITO DE PROPRIEDADE

4.1 As **PARTES** declaram para todos os efeitos que o **SOFTWARE**, incluindo os programas de computador em si e os respectivos manuais, documentos, relatórios e qualquer outros materiais de treinamento, suporte e manutenção que o acompanhem, ou seja, adicionalmente contratos, pertencem exclusivamente à **CONTRATADA**, que detém todos os direitos de propriedade intelectual associados, incluindo os direitos de autor, marcas, patentes, segredos comerciais e quaisquer outros, referente ao **SOFTWARE**, aqui considerado no seu todo e em quaisquer de suas partes, bem como à metodologia e tecnologia adjacente.

4.2 A **CONTRATADA** se obriga a indenizar e manter a **CONTRATANTE** livre de prejuízo e, às suas próprias custas, defender ou resolver quaisquer reclamações, processos

administrativos, e/ou judiciais, ações ou procedimentos apresentados contra a **CONTRATANTE**, por parte de terceiros, na medida em que tais demandas estejam baseadas na alegação de que a utilização do **SOFTWARE** esteja violando eventual direito de terceiros.

4.3 A **CONTRATANTE** reconhece, com a assinatura do **CONTRATO**, e não obstante a licença de uso ora contratada conferir uso temporário do **SOFTWARE** pela **CONTRATANTE**, ser de propriedade da **CONTRATADA** a integridade intelectual do **SOFTWARE**, com todos os seus componentes, suporte e manutenção que o acompanhem, declarando igualmente sua ciência quanto a seu direito não exclusivo e intransferível de uso de **SOFTWARE**.

4.4 A **CONTRATANTE** obriga-se a respeitar os deveres de propriedade intelectual, conforme o aqui disposto, e o todo contido na legislação aplicável, obrigação essa a perdurar mesmo após o encerramento do presente instrumento, não importando o motivo de sua conclusão ou rescisão.

CLÁUSULA QUINTA: DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Este **CONTRATO** supera e substitui todo e qualquer entendimento anterior sobre o mesmo objeto, assim como prevalece sobre qualquer outra declaração de vontade.

5.2 A inércia das **PARTES**, no caso do descumprimento do ora pactuado, não implicará renúncia, novação, transação ou precedente, devendo ser havida como mera liberalidade.

5.3 O **CONTRATO** é feito em caráter irrevogável e irretratável em todo o seus termos, Cláusulas e condições, exceto nos casos previstos na cláusula 6ª.

5.4 A **CONTRATADA** não tem obrigação de armazenar ou fornecer logs e/ou registros de conexão e de acesso à aplicação. Da mesma forma, a **CONTRATADA** não é obrigada a fornecer cópias de segurança (backups) dos dados armazenados na plataforma, os quais poderão ser extraídos da plataforma, pela **CONTRATANTE**, através do seu acesso exclusivo, enquanto o contrato estiver vigente.

5.5 Todos os textos, fotos, vídeos, sons, e outros materiais aqui não previstos, fornecidos à **CONTRATADA,** pela **CONTRATANTE** ou por seus clientes**,** para utilização no **SOFTWARE**, são de integral responsabilidade da **CONTRATANTE**, inclusive, mas não se limitando, ao que concerne à propriedade intelectual e direitos de imagem e/ou autorais, que responderá exclusivamente perante terceiros, indenizando a **CONTRATADA** por eventuais danos que lhe forem causados.

5.6 A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a coletar e utilizar seus dados e o conteúdo das avaliações presentes no **SOFTWARE** para fins internos de melhorias; para serem exibidas no site da **CONTRATADA**; para estudos estatísticos; e para fins comerciais, desde que não firam ou conflitam com os direitos e interesses da **CONTRATANTE**.

5.7 A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a divulgar a imagem de sua marca em materiais promocionais, tais como folders, panfletos, e-mails e site, sendo que para outros aqui não previstos deverá ser solicitada autorização por escrito.

5.8 A **CONTRATANTE** autoriza a **CONTRATADA** a divulgar através de sua assessoria de imprensa que as **PARTES** assinaram um contrato entre si.

5.9 A **CONTRATADA** compromete-se não divulgar a terceiros as informações obtidas por intermédio do presente instrumento, excetuadas as condições previstas na cláusula 5.6. Caso ocorra qualquer divulgação, aproveitamento de imagens ou utilização de dados restritos à **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita a responder pelas sanções previstas em lei civil e criminal, sem prejuízo da propositura das medidas judiciais cabíveis.

5.10 A **CONTRATANTE** é responsável pela qualidade dos seus próprios produtos e serviços, ficando a **CONTRATADA** isenta de qualquer responsabilidade com o consumidor final. Caso a **CONTRATADA** seja demandada judicialmente ou extrajudicialmente em razão da relação de consumo entre a **CONTRATANTE** e seus clientes/ usuários, a **CONTRATANTE** se compromete a reparar os eventuais danos incorridos pela **CONTRATADA**, garantindo ainda o direito de regressão da **CONTRATADA** em face da **CONTRATANTE**.

5.11 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos resultados produzidos pelo **SOFTWARE**, caso este seja afetado por algum tipo de programa externo, bem como pelos danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelo **SOFTWARE** afetado pelos eventos acima, assim como por problemas definidos como “caso fortuito” ou “força maior”, contemplados pelo artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

5.12 O **CONTRATO** obrigará e disciplinará as **PARTES** e seus sucessores, porém nenhuma das **PARTES** poderá ceder ou transferir o presente instrumento, ou quaisquer direitos oriundos do mesmo sem o consentimento expresso da outra **PARTE**, para todos os fins e efeitos de direito, as **PARTES** declaram aceitar o presente instrumento nos expressos termos em que foi lavrado, obrigando a si e sucessores a bem de fielmente cumpri-lo.

5.13 Caso ocorra a sucessão total ou parcial de qualquer uma das **PARTES**, ou qualquer ato societário que implique na alteração do controle da(s) mesma(s), as obrigações ora pactuadas serão assumidas por sua sucessora, resguardando-se à outra o direito de rescisão do presente instrumento sem ônus, respeitado aviso prévio do conhecimento da sucessão, prevista na Cláusula Décima.

5.14 Em caso de extinção da **CONTRATADA**, as suas obrigações, ora pactuadas poderão ser transferidas a terceiros por ela indicado, inclusive à própria **CONTRATANTE**, desde que, em um ou outro caso, haja a concordância expressa de ambas as **PARTES**.

5.14.1 Na ocorrência de falência ou encerramento da atividade da **CONTRATADA** sem sucessão, a **CONTRATADA** obriga-se a ceder o código da aplicação, para a continuidade da licença de uso do **SOFTWARE**.

CLÁUSULA SEXTA: RESCISÃO

6.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido, por qualquer das **PARTES**, e a qualquer tempo, após competente notificação da outra **PARTE**, nas seguintes hipóteses:

6.1.1 Imotivada e unilateralmente, desde que a denúncia seja prévia e por escrito, feita com o mínimo de 30 (Trinta) dias, sob pena de, não o fazendo, pagar multa equivalente a 30 (Trinta) dias de uso da ferramenta, a título de aviso prévio.

6.1.1.1 No caso de a rescisão unilateral ocorrer a pedido da **CONTRATANTE**, está pagará á **CONTRATADA**, as parcelas restantes do setup (funcionalidade de lista de presentes) em uma única parcela (à vista). Antes do término do 02º (segundo) mês de vigência do **CONTRATO**, esta pagará à **CONTRATADA,** de forma proporcional, multa indenizatória equivalente ao valor de 02 (dois) meses de contrato, de acordo com a faixa de pedidos em que se enquadra, a fim de indenizar os altos custos de instalação, suporte e manutenção da ferramenta, antecipados pela **CONTRATADA** no ato da contratação, independentemente do pagamento do valor previsto na cláusula 3.1.

6.1.1.2 No caso de rescisão unilateral do **CONTRATO**, as **PARTES** deverão cumprir com suas obrigações contratuais até o final do período acordado para efetivação da rescisão.

6.1.2 Por inadimplemento das obrigações, por qualquer das **PARTES**, desde que transcorrido o prazo consignado em uma constituição em mora;

6.1.3 Decretada à falência, recuperação judicial ou troca do controle acionário de qualquer das **PARTES**;

6.1.4 Cessão, transferência ou caução a terceiros, no todo ou em parte, dos direitos e obrigações assumidos através do presente instrumento, sem a prévia e expressa autorização da outra parte.

6.2 Verificada eventual infração contratual, a **PARTE** inocente notificará a outra acerca dessa infração e exigirá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a reparação da obrigação contratual descumprida. Caso a parte infratora cumpra a obrigação, dentro do prazo assinalado, evitará a rescisão contratual, excetuados os casos específicos previstos no contrato.

6.2.1 Uma vez suprida a falta reclamada pela **PARTE** inocente, caberá a esta, a seu exclusivo critério, optar entre rescisão do contrato e a execução do mesmo, exigindo-lhe o seu cumprimento, obrigando-se a parte infratora, em qualquer das hipóteses, ao pagamento a favor da outra de multa equivalente a 3 (três) vezes o valor mensal vigente à época da infração.

6.3 A rescisão do **CONTRATO** não deverá influenciar as disposições firmadas entre as **PARTES** relativas à confidencialidade, nem quanto ao pagamento das quantias devidas até o momento da rescisão, disposições que sobreviverão à rescisão, sem prejuízo das demais sanções legais.

6.4 No caso da rescisão, independentemente do motivo, ou do término do presente instrumento, ambas as **PARTES** ficam obrigadas a devolver objetos do **CONTRATO**, bem como, incluindo, mas não se limitando qualquer material, dados, informações confidenciais,

imediatamente à ocorrência da rescisão ou do término, sob pena de medidas judiciais cabíveis. Os *reviews* dos clientes da **CONTRATANTE** ficarão armazenados pela **CONTRATADA** pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da rescisão, sendo certo que, se a **CONTRATANTE** não solicitar o *backup* dos mesmos nesse prazo, a **CONTRATADA** se reserva no direito de excluí-los definitivamente.

CLÁUSULA SÉTIMA: RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, LEI DE REGÊNCIA, ARBITRAGEM E FORO

7.1 Fica eleito o foro da cidade de São Paulo – SP, para dirimir quaisquer questões decorrentes deste instrumento, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as **PARTES** assinam o presente instrumento no dia **xx de xx de xxxxx**, através de autenticação digital, nos termos da política de autenticidade do (site ou software contratado por vocês).

ANEXO I – GARANTIA, SUPORTE E NÍVEL DE SERVIÇO E ATENDIMENTO

GARANTIA

1.1 A CONTRATADA garante, pelo período em que vigorar o contrato, que o SOFTWARE, na forma como está concebido, funcionará de acordo com as respectivas especificações técnicas, podendo, no entanto, estar sujeito a eventuais interrupções e pequenos ajustes que serão executados pela CONTRATADA, após a verificação de uma falha e/ou problema, sendo está ação considerada a GARANTIA.

1.2 O atendimento e resolução dos defeitos notificados durante a vigência da GARANTIA devem respeitar o acordo de nível de serviço, aposto nas cláusulas 3.1 e seguintes desse anexo.

SUPORTE

2.1 Entende-se como SUPORTE os serviços de atendimento operacional e contato remoto que será dado à CONTRATANTE para apoio e orientação quanto ao funcionamento do SOFTWARE objetivando seu melhor aproveitamento. Obriga-se a CONTRATADA a:

2.1.1 Prestar serviços de SUPORTE à CONTRATANTE, dentro do horário comercial, ou seja, segunda-feira a sexta-feira, das 09h00min às 18h00min, excetos feriados nacionais, estaduais e ou do município de São Paulo.

2.1.2 Prestar serviço de SUPORTE emergencial, mesmo fora do horário comercial da CONTRATADA, na ocorrência de interrupção generalizada de qualquer rotina que impeça o correto funcionamento do SOFTWARE em produção, após avaliação do profissional de TI (Tecnologia da Informação) da CONTRATANTE, limitando-se a chamados considerados críticos conforme NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO cujas condições estão apostas na cláusula 3.1 e seguintes desse anexo.

NÍVEL DE SERVIÇO E ATENDIMENTO

3.1 Partindo-se da premissa de em prestação de serviços na área de informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se NÍVEL DE SERVIÇO E ATENDIMENTO, para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA em referência exclusiva ao

serviço de GARANTIA oferecida por esta à CONTRATANTE, de modo que esta análise não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica.

3.2 A CONTRATADA compromete-se a analisar e diagnosticar o problema em regime de horário de expediente da CONTRATANTE. Ainda dentro desse período, a CONTRATADA e a CONTRATANTE deve chegar em um acordo quanto à classificação do problema de acordo com os critérios definidos abaixo:

CATEGORIA (POR SEVERIDADE)	**CRITÉRIOS**
Crítica	- Indisponibilidade das avaliações de produto em todas as páginas de produto do site da CONTRATANTE; - Sistema Administrativo sem disponibilidade de acesso ou inoperante;
Alta	- Problemas que seriam considerados como críticos, mas atingem, pelo menos, 10% (dez por cento) da quantidade de produtos no site da CONTRATANTE;
Baixa	Ajustes ou BUGS estéticos que não impeça a experiência ou funcionalidades do SOFTWARE.

3.3 A CONTRATADA compromete-se a resolver o problema conforme os prazos definidos abaixo:

CATEGORIA (POR SEVERIDADE)	**TEMPO DE ATENDIMENTO DE 60% dos chamados**	**TEMPO DE ATENDIMENTO DE 100% dos chamados**
Crítica	Até 1 (uma) hora	Até 2 (duas) horas
Alta	Até 6 (seis) horas	Até 10 (dez) horas
Baixa	A CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE quando e em qual versão corrigirá o problema reportado	A CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE quando e em qual versão corrigirá o problema reportado

3.3.1 Caso a solução não possa ser entregue no prazo estabelecido, o seguinte procedimento deve ser seguido:

3.3.1.1 A CONTRATADA justificará formalmente os motivos que inviabilizam a resolução do problema no prazo estabelecido à CONTRATANTE, essa justificativa deve ser feita dentro do NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO.

3.3.1.2 As partes devem chegar de comum acordo a um novo prazo de resolução deste problema específico, independente de aplicação de penalidade.

3.4 A CONTRATADA disponibilizará como forma prioritária para solicitações de atendimento um canal eletrônico, link https://yourviews.freshdesk.com, onde todas as solicitações devem ser obrigatoriamente registradas. Também será disponibilizado 1 (um) email e 1 (um) telefone de contato para o registro e controle das notificações a serem abertas pela CONTRATANTE, que deverá ser feito dentro do horário comercial da CONTRATADA, previsto na cláusula 2.1.1 desse anexo.

3.5 Há exceção para atendimentos decorrentes de problemas na categoria crítica do NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO, para os quais estará disponível atendimento 24 (vinte e quatro) horas.

3.6 Somente será contabilizado o tempo de suporte a partir do momento em que a ocorrência for replicada em ambiente sobre o qual a CONTRATADA tenha acesso.

3.7 O tempo de disponibilidade do SOFTWARE denominado NÍVEL DE SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE, deverá respeitar o índice de 99% (noventa e nove por cento) do tempo, valor que será apurado anualmente.

3.8 Falhas de implantação do SOFTWARE, por responsabilidade da CONTRATANTE ou por terceiros por ela contratados, ou eventual sobrecarga do servidor causado por implantação não otimizada, não são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.9 As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção serão informadas com antecedência, regra de 24 (vinte e quatro) horas, e se realizarão, preferencialmente, em horário noturnos ou de baixo movimento.

4.1 Havendo a necessidade de manutenção no SOFTWARE que implique sua paralisação temporária, ou seja, que a operação da CONTRATANTE fique temporariamente fora do ar, a CONTRATADA deverá comunicar tal necessidade com antecedência mínima de 12 (doze) horas à CONTRATANTE, para agendamento, de comum acordo, de uma data para a realização dos trabalhos.

O presente anexo é parte integrante do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes, que declaram que o leram e concordam com as suas condições.