

CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOFTWARE, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E AFINS E TERMOS DE USO

Seção I - CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA

1. **PREÂMBULO:** As CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA aplicam-se ao fornecimento de Softwares, Serviços e/ou Afins (doravante denominados coletivamente "SSA"), pela TOTVS S.A. ("TOTVS"), com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Braz Leme, 1631, CEP 02511-000, inscrita no CNPJ/MF sob nº 53.113.791/0001-22 e com Inscrição Estadual nº 111.010.945.111. Para fins deste instrumento, "Software" são os programas de computador, conforme definição da Lei nº 9.609/1998, ofertados pela TOTVS, de sua propriedade ou de terceiros; "Serviços" são os serviços prestados pela TOTVS, direta ou indiretamente, a seu critério, relacionados aos Softwares, incluindo Serviços Adicionais e Serviços de Processamento e Armazenagem de Dados e excluindo serviços de implantação e customização de Software; "Afins" são todos os insumos necessários à correta utilização dos Softwares bem como à prestação de Serviços. Estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA e seus anexos compõem o Contrato de Fornecimento de Software, Prestação de Serviços e Afins ("CONTRATO DE SSA").

2. **ADESÃO:** A adesão a estas CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA garante ao CLIENTE o direito de uso da Plataforma TOTVS e é condição para contratação de quaisquer SSA da TOTVS, a qualquer momento. O CLIENTE receberá uma Senha-Mestra, quando aplicável, e assume integral e exclusiva responsabilidade pelo seu uso, e deverá notificar a TOTVS, imediatamente, sobre qualquer uso não autorizado. O CLIENTE não pode ceder o CONTRATO DE SSA sem o consentimento escrito prévio da TOTVS.

3. **UTILIZAÇÃO DA SENHA-MESTRA:** Quando aplicável, após a adesão a este CONTRATO DE SSA e desde que a Senha-Mestra seja disponibilizada, as contratações de SSA da TOTVS serão feitas mediante utilização da Senha-Mestra. O CLIENTE é responsável por manter confidencial sua Senha-Mestra. A TOTVS reserva-se o direito de bloquear o uso da Senha-Mestra a seu critério, garantida ao CLIENTE uma notificação a esse respeito.

4. **MODELOS COMERCIAIS E CONDIÇÕES COMERCIAIS ESPECÍFICAS:** Os modelos e condições comerciais específicas aplicáveis a cada contratação, bem como as disposições relativas a rescisão contratual serão definidos e farão parte integrante do CONTRATO DE SSA como seu(s) anexo(s).

5. **CONDIÇÕES COMERCIAIS PADRÃO:**

5.1. **Valor Plataforma TOTVS:** A Plataforma TOTVS é a interface tecnológica da TOTVS que viabiliza as ativações, contratações e disponibilização dos conteúdos e serviços TOTVS, sendo aderente ao porte do CLIENTE e o seu uso conforme ativação. O CLIENTE deverá pagar à TOTVS quantia fixa definida na Proposta Comercial a título de licença de uso da Plataforma TOTVS, no momento de adesão a este CONTRATO DE SSA e ativar o seu uso mediante contratação específica de identidades, aplicativos e afins.

5.2. **Composição do Preço:** O preço final de cada contratação dependerá da seleção feita pelo CLIENTE quanto ao SSA, calculado conforme tabela disponibilizada pela TOTVS vigente à época da contratação.

5.3. **Tributos:** Todos os Preços serão adicionados dos tributos incidentes à época da emissão das notas fiscais pertinentes, conforme as leis em vigor.

5.4. **Atualização monetária:** Os Preços de SSA de fornecimento recorrente mensal adquiridos pelo CLIENTE serão reajustados em periodicidade anual ou menor, se a legislação permitir, de acordo com a variação positiva do IPCA/IBGE, tendo por base a data de contratação de cada SSA pelo CLIENTE, exceto quanto ao SSA sujeito a condições de atualização monetária diferenciada, descritas a cada fornecimento. Os Preços de SSA de fornecimento não recorrente serão definidos a cada contratação.

5.5. **Pagamentos em atraso:** Os pagamentos devem ser feitos nos prazos e na forma selecionada, sob pena de multa de mora de 2%, juros de 1% ao mês, e atualização monetária pela variação positiva do IPCA/IBGE. Além disso, a TOTVS poderá, sem necessidade de notificação: (i) tomar as medidas cabíveis para o recebimento do montante devido, devendo o CLIENTE arcar com as despesas de cobrança, inclusive protesto e honorários advocatícios estipulados em 10%, havidas pela TOTVS; (ii) caso o atraso seja superior a 15 dias, proceder à suspensão do fornecimento do SSA, até que se paguem os valores em atraso; e (iii) se o atraso for superior a 30 dias e se refira a Software, o direito de uso do Software estará automaticamente suspenso, até quitação integral, e eventuais parcelas vincendas terão seu vencimento antecipado. O uso do Software nesse período configurará infração aos direitos de Propriedade Intelectual.

6. **UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA TOTVS:** O uso da Plataforma TOTVS obedecerá às disposições presentes nesta cláusula.

6.1. **Personalizações e Customizações:** O CLIENTE poderá criar personalizações e customizações dentro da Plataforma TOTVS, desde que tais personalizações estejam de acordo com as funcionalidades, permissões e acessos das identidades ou aplicativos na forma contratada e desde que não ocasionem qualquer tipo de alteração na base e/ou na(s) funcionalidade(s) do Software, e desde que tais personalizações sejam realizadas por profissionais certificados pela TOTVS.

6.2. **Registro de Personalizações e Customizações:** o CLIENTE deverá registrar todas as personalizações e customizações, conforme especificado em [www.TOTVS.com.br](http://www.TOTVS.com.br), para que possam ser ativadas na Plataforma TOTVS.

6.3. **Identidades ("IDs"):** É a unidade de acesso e utilização do Software de acordo com o modelo comercial selecionado pelo CLIENTE. Para ativação da Plataforma TOTVS, o CLIENTE deverá optar entre as opções de IDs e/ou aplicativos indicados nos Anexos a este CONTRATO DE SSA, conforme o uso desejado para a Plataforma TOTVS em relação aos recursos oferecidos.

PUBLICADO NO SITE  
ASJURI



7. **PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Todos os direitos de propriedade intelectual sobre o SSA pertencem à TOTVS e/ou a seus licenciadores. Na hipótese de qualquer ação ajuizada contra o CLIENTE baseada em alegações de violação de direito de propriedade intelectual de terceiros, a TOTVS realizará a defesa do CLIENTE, arcando com todas as despesas daí advindas, desde que (i) o CLIENTE notifique a TOTVS por escrito dentro de 2 dias contados do recebimento da notificação ou citação, e em tal prazo forneça à TOTVS uma cópia de tal notificação ou citação; (ii) o CLIENTE confira à TOTVS plenos poderes para defesa do caso e condução de todas as negociações correlatas; e (iii) o CLIENTE coopere e forneça à TOTVS todas as informações e assistência necessárias para defesa do caso. O CLIENTE deverá defender, preservar e indenizar a TOTVS por qualquer perda ou responsabilidade em que a TOTVS incorra como resultado de qualquer uso não autorizado da Propriedade Intelectual.

8. **RESPONSABILIDADES DO CLIENTE:** O CLIENTE assume, às suas expensas: (i) a responsabilidade pela avaliação, seleção, instalação, implantação, correta utilização, pelos recursos necessários e pelo resultado obtido com a utilização do Software em sua forma original ou após quaisquer adequações via adição de fórmulas, personalizações, customizações, ou pela execução de rotinas externas, levando-se em consideração o que lhe foi apresentado e demonstrado; (ii) a responsabilidade de providenciar os equipamentos de informática e a conexão à Internet necessários para utilização do Software, para permitir o acesso do suporte técnico remoto, para autenticação diária de suas licenças e para envio das informações de uso do Software, não se responsabilizando a TOTVS em nenhuma hipótese pela existência, funcionamento e qualidade de tais equipamentos, sistemas e conexões; (iii) a execução de rotinas paralelas manuais ou por outros meios, até aprovar por sua liberalidade os resultados obtidos pela implantação do Software; (iv) o início da operação efetiva do Software e pelo cumprimento dos prazos legais para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos de impostos, independentemente do processamento feito através do Software; (v) a manutenção e atualização de seus equipamentos, sistemas operacionais, gerenciador de banco de dados e demais softwares básicos, quando a tecnologia empregada em novas versões do Software assim requerer; (vi) o treinamento de pessoas que irão operar o Software; (vii) a ciência da especificação técnica do Software bem como a responsabilidade pelo uso de dispositivos e por possuir canais de comunicação previamente homologados pela TOTVS, conforme informações disponíveis em [www.TOTVS.com.br](http://www.TOTVS.com.br); (viii) a responsabilidade por cumprir e fazer com que os operadores de IDs cumpram os termos de uso da Plataforma TOTVS, e por todas as atividades que ocorrerem nas contas dos IDs, devendo notificar de imediato à TOTVS sobre qualquer ocorrência de utilização não autorizada da Plataforma TOTVS.

9. **LIMITAÇÕES AO USO DO SOFTWARE:** O CLIENTE não pode (i) usar o Software na qualidade de *bureau* de serviços ou para qualquer propósito diverso do que lhe foi especificamente autorizado; (ii) copiar, reproduzir, distribuir, traduzir, modificar, alienar, descompilar ou fazer engenharia reversa, no todo ou em parte; (iii) interferir ou interromper as rotinas do Software ou violar as regulamentações, políticas ou procedimentos de uso; (iv) tentar obter acesso não autorizado ao Software, por qualquer que seja o meio; (v) inserir qualquer código de programa de computador no Software, que possa incluir, sem estar limitado: bots, vírus, agentes, sniffers ou toda e qualquer outra forma de processos de rastreamento de usuário, processos ou códigos destrutivos, ou outras formas de interferência no uso; (vi) modificar ou invalidar quaisquer chaves de autorização instaladas e operantes no Software; (vii) utilizar o Software em atividade que seja considerada ilegítima ou ilegal ou que intencionalmente burlem quaisquer leis civis ou penais; ou ainda que interfira com o uso e fruição do Software por outro usuário; (viii) usar o Software para descumprir leis e regulamentações municipais, estaduais, nacionais e internacionais, sendo o CLIENTE o único responsável por todos os atos ou omissões que ocorrerem em decorrência do uso do Software.

10. **COMPLIANCE A LEI ANTI-CORRUPÇÃO:** O CLIENTE e a TOTVS, para os fins deste CONTRATO DE SSA, (i) declaram, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar cientes dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obrigam a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013. Ademais, a TOTVS declara e o CLIENTE está ciente de que a TOTVS é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas contra a Corrupção e do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos.

11. **GARANTIAS:** A TOTVS não pode garantir que o funcionamento do Software será livre de interrupções ou que não haverá não-conformidades. Todavia, desde que as condições do contrato sejam observadas, a TOTVS garante que o SSA funcionará em substancial conformidade com o descrito na documentação. Esta garantia não será aplicável a condições resultantes de uso inadequado, negligência ou qualquer outra causa externa, demais produtos e serviços, inclusive, mas sem limitação, instalação, serviço ou modificações não executadas ou sua operação fora dos parâmetros especificados pela TOTVS ou por seus parceiros homologados. A TOTVS não será responsável pela compatibilidade do SSA com outros softwares, ou ainda, por hardware que não tenha sido especificado pela TOTVS. Com relação ao SSA ofertado por terceiros dos quais a TOTVS seja titular do direito de uso, a TOTVS repassará integralmente ao CLIENTE todas as garantias oferecidas pelos cedentes de tais direitos, se houver.

12. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** A TOTVS não responderá por perdas e danos sofridos pelo CLIENTE decorrentes de (i) perda de seus dados ou informações, que se obriga a manter ou contratar um *backup* adequado para se proteger contra esse risco, exceto se o CLIENTE houver contratado a TOTVS para fornecer-lhe os serviços de hospedagem e armazenamento de dados; e/ou (ii) de customização ou integração do SSA com outros programas de computador ou banco de dados, por conta do CLIENTE ou por terceiros não homologados pela TOTVS; e/ou (iii) de mau funcionamento ou interrupção de serviços de internet e conexão contratados pelo CLIENTE. A responsabilidade da TOTVS em decorrência de qualquer causa relacionada ao objeto do contrato não ultrapassará, em nenhuma hipótese, a quantia equivalente a 6 (seis) meses do valor recorrente mensal pago pelo CLIENTE. Nenhuma das partes será responsável por lucros cessantes e danos indiretos sofridos pela outra.

13. **DISPOSIÇÕES GERAIS:**

7º OFICIAL DE REG. DE TÍT.  
DOCTOS, DA CAPITAL  
20 OUT 2016

S. Paulo 17 NOV 2016  
Silva Rôza  
TOTVS S.A.  
1046AG0632327



Handwritten signature and various stamps, including a date stamp 'S. Paulo 17 NOV 2016' and a stamp with the number '1046AG0632327'.

13.1. **Comunicação:** Para notificar a TOTVS a respeito de algum problema ou reclamação, o CLIENTE deverá acessar o portal do cliente com endereço em <https://suporte.totvs.com/home>. Para notificar o CLIENTE a respeito de algum problema específico com sua conta, a TOTVS usará o endereço de e-mail fornecido pelo CLIENTE durante o processo de cadastramento. O CLIENTE obriga-se a manter seus dados de contato atualizados durante a vigência do CONTRATO DE SSA. As notificações devem ser consideradas entregues 48 horas após o envio do e-mail ou do acesso ao portal do cliente.

13.2. **Inexistência de Relação de Consumo:** O CLIENTE reconhece que o SSA será utilizado como ferramenta para o exercício de suas atividades profissionais e que, portanto, inexistente relação de consumo entre o CLIENTE e a TOTVS.

13.3. **Modificações:** A TOTVS se reserva o direito de modificar ou descontinuar qualquer Software ofertado com base neste CONTRATO DE SSA, a qualquer tempo, mediante aviso prévio ao CLIENTE, com 60 dias de antecedência, garantidos ao CLIENTE os direitos que lhe sejam conferidos pela legislação brasileira aplicável a Software.

13.4. **Recrutamento de Pessoal:** O CLIENTE obriga-se a não contratar funcionários ou prestadores de serviço da TOTVS durante a vigência deste Contrato e por um período de 12 (doze) meses após seu término. A violação a esta cláusula implicará incidência de multa equivalente ao valor total pago ao funcionário ou ao prestador de serviço em questão nos 6 (seis) meses anteriores à rescisão do contrato de trabalho ou de prestação de serviços.

13.5. **Sigilo e Divulgações Permitidas:** A TOTVS compromete-se a usar os dados do CLIENTE com a finalidade exclusiva de fornecer SSA. Não obstante, a TOTVS poderá divulgar o fechamento deste Contrato para fins comerciais, fazendo menção ao nome e à marca (logotipo) do CLIENTE em campanhas publicitárias e materiais de divulgação.

14. **LEI APLICÁVEL:** Este CONTRATO DE SSA é regido pelas Leis da República Federativa do Brasil.

15. **FORO:** Fica eleito o Foro Central da Comarca de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para apreciar as questões decorrentes do CONTRATO DE SSA.

## Seção II - TERMOS APLICÁVEIS AO FORNECIMENTO DE SOFTWARE

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos  
e Civil de Pessoas Jurídicas da Capital  
**20 OUT. 2016**  
DR. JOSE A. MICHALUAT - OFICIAL  
R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F: 3377-7677

16. **DEFINIÇÕES:** As definições abaixo aplicam-se ao fornecimento de Software, devendo observar-se as especificidades do modelo comercial selecionado pelo CLIENTE.

**Apoio Local:** serviço de alocação de profissionais qualificados em localidade física indicada pelo CLIENTE, com base em horas trabalhadas ou prévio orçamento, mediante solicitação do CLIENTE;

**Apoio Remoto:** serviço de alocação dedicada de profissionais qualificados prestado de forma remota, com base em horas trabalhadas ou prévio orçamento, mediante solicitação do CLIENTE;

**Assinatura:** cessão de direito de uso na modalidade assinatura mediante pagamento de valor mensal contratado que, em contrapartida por pagamento em dia, dá direito de uso dos Softwares e dos Serviços por Assinatura, conforme aplicável.

**Atualizações:** alterações e melhorias introduzidas no Software, lançadas com o objetivo de: (i) adaptar o Software às mudanças da Legislação, as quais interfiram na sua utilização, sendo que se algum requisito pertinente a alterações na Legislação não for atendido de imediato, a TOTVS estabelecerá, em comum acordo e de boa-fé com o CLIENTE, prazo para resolução da questão; (ii) introduzir modificações, melhorias e aperfeiçoamentos técnicos ao Software ou acrescentar-lhe novos recursos e funcionalidades;

**CDU:** cessão de direito de uso na modalidade licença de uso de Software;

**Código Compilado:** instruções de programação em linguagem de máquina produzidas a partir do código fonte do Software Aplicativo;

**Documentação:** conjunto formado pelo Manual do Software, Manual de Instalação e outros documentos e informações relativas ao Software e sua Implantação descritas na Proposta Comercial. A documentação é disponibilizada em meio eletrônico, em [www.TOTVS.com.br](http://www.TOTVS.com.br);

**Especificações:** características técnicas e funcionais do Software descritas na sua Documentação;

**Fluig Store:** é a loja virtual da TOTVS que oferece, exclusivamente em relação ao Fluig, Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

**Implantação:** processo de instalação do Software Aplicativo, inclusive sua parametrização;

**Legislação:** Leis e normas tributárias de ordem Federal, Estadual e Municipal, esta última apenas no que se refere a Municípios com quantidade maior do que 500.000 (quinhentos mil) habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal, que interfiram na correta utilização do(s) Software(s) contratado(s) em a interpretação "Padrão", desde que a interpretação legal das normas editadas seja efetuada com base no entendimento jurisprudencial doutrinário ou majoritário, excluindo-se as alterações originárias de acordos efetuados com associações, sindicatos e demais entidades legais e específicas do CLIENTE;

**Proposta Comercial:** proposta(s) apresentada(s) pela TOTVS, digitalizada em papel, e aceita(s) pelo CLIENTE, com as Condições Específicas de cada contratação, cujos valores serão expressos em moeda corrente nacional ou em unidades de TIU, conforme definição abaixo;



S. Paulo 27/10/2016  
Gestores da Silva ROZA  
AUTORIZADO  
R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F: 3377-7677  
1048A G0632328  
Departamento  
TOTVS S.A  
Jurídico

**Rede de Distribuição TOTVS:** é composta pelas Franquias, Representantes e Empresas autorizadas para a execução de serviços da TOTVS;

**SLA:** serviço de atendimento diferenciado e personalizado ao **CLIENTE**, o qual poderá ser contratado como Serviço Adicional;

**SMSe:** Serviços Mensais de Software;

**Software:** Software(s), incluindo, mas sem se limitar a Softwares de Gestão, o Software da Plataforma TOTVS, e Software de Armazenagem e Processamento de Dados, seja Software Proprietário, Embarcado ou Complementar, cujo direito de uso é concedido ao **CLIENTE**, conforme definido na Proposta Comercial;

**Software Embarcado:** software(s) de propriedade de terceiros do qual a **TOTVS** é distribuidora autorizada, que poderão ser utilizados exclusivamente se em conjunto com o Software da TOTVS;

**Software Complementar:** software(s) de propriedade de terceiros (i) do qual a **TOTVS** é distribuidora autorizada, cujo direito de uso será concedido ao **CLIENTE** pela **TOTVS**; (ii) do qual a **TOTVS** não é distribuidora autorizada cuja licença será concedida ao **CLIENTE** pelos terceiros; ou, ainda (iii) aqueles que o **CLIENTE** tenha adquirido diretamente, conforme definido na Proposta Comercial;

**Suporte Técnico:** suporte técnico padronizado e portal do **CLIENTE**, incluindo atendimento por telefone ou chamado para resolução de não conformidades apresentadas pelo Software e esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento da Plataforma de Gestão **TOTVS** e aos Softwares Embarcados;

**TIU:** Unidade de preços que consiste em uma métrica de referência utilizada pela **TOTVS** e que é corrigida pelo IPCA-IBGE correspondente ao mês que antecede o mês anterior ao mês de aceite da Proposta Comercial, conforme disponibilização do índice pelo calendário oficial IBGE. Esse ajuste deverá ocorrer no primeiro dia útil de cada mês, data em que a TIU corrigida é divulgada e esse valor referência passa a ser vigente até o último dia útil do mesmo mês. Como condição especial, o valor em reais de referência da TIU na primeira Proposta Comercial assinada pelo **CLIENTE** será utilizado para todas as demais contratações feitas pelo **CLIENTE** no decorrer dos 12 (doze) primeiros meses contados a partir da data de aceite dessa primeira Proposta. A partir do 13º mês, as demais propostas seguirão a referência do valor da TIU vigente no momento de aceite da respectiva Proposta;

**TOTVS Store:** é a loja virtual da **TOTVS** que oferece Softwares, produtos e serviços proprietários e/ou desenvolvidos por terceiros sob demanda;

**Versão:** é uma versão do Software que incorpora a este todas as Atualizações anteriores;

**Última Versão:** versão corrente do Software que incorpora todas as Atualizações à sua versão anterior.

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica de Capital

20 OUT. 2016

DR. JOSE A. MICHALUAT - OFICIAL  
R. XV de Novembro, 164 - 1º And. - F: 3277-7677

## 17. DIREITO DE USO DO SOFTWARE:

17.1. **Natureza e abrangência do direito de uso:** A **TOTVS** fornecerá ou disponibilizará ao **CLIENTE** o Software em formato de Código Compilado, de acordo com Especificações e Documentação, mediante cessão de licença de uso (CDU), assinatura ou outra modalidade de fornecimento, conforme selecionado pelo **CLIENTE**.

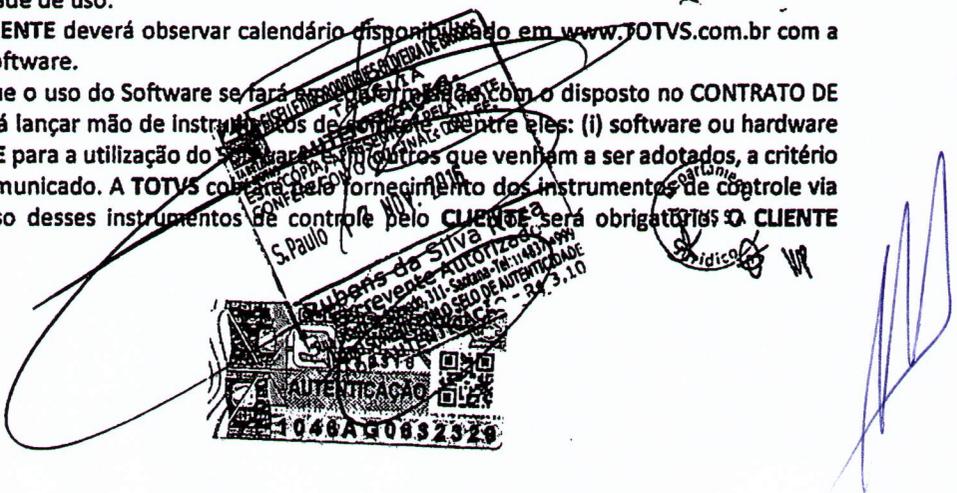
17.2. **Escopo do SMSe:** A **TOTVS** prestará SMSe ao **CLIENTE**, conforme aplicável, os quais contemplam as seguintes contrapartidas: (i) Atendimento ao **CLIENTE** segundo os padrões correspondentes à modalidade escolhida e conforme Proposta Comercial, (ii) Atualizações do Software, a fim de adaptá-lo às mudanças da Legislação havidas; (iii) Últimas Versões; e (iv) acesso ilimitado aos cursos *online* disponibilizados pela **TOTVS**, indicados no catálogo padrão da **TOTVS**, mediante solicitação de permissionamento. O SMSe será prestado pela **TOTVS** ao **CLIENTE**, e sua contraprestação será devida, sob pena de aplicação do disposto na Cláusula 5.5 das Condições Gerais de Fornecimento de SSA, independentemente da entrega de qualquer outro serviço, compreendido ou não entre os itens indicados na Cláusula 17.3.

17.3. **Exclusões:** os serviços a seguir não estão incluídos no fornecimento do Software, e devem ser contratados separadamente pelo **CLIENTE**: (i) Apoio Local ou Remoto ; (ii) Adaptações para permitir (a) atendimento de exigências de acordos com associações, sindicatos e outras entidades, inclusive, mas não se limitando, dissídios e acordos coletivos, (b) questões tributárias de municípios com menos de 500.000 habitantes, com exceção de todas as capitais brasileiras e Distrito Federal; (c) alterações na legislação federal, estadual e municipal de caráter específico, ou seja, ligadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao **CLIENTE**, inclusive, mas não se limitando, incentivos fiscais e regimes especiais; (d) adequações do Software ao ambiente operacional, gerenciadores de bancos de dados, rede e demais softwares, ou qualquer produto de terceiros; (iii) Implantação; (iv) Serviços referentes à transição, migração, instalação, ou integração; e (v) SLA, exceto se a modalidade de fornecimento selecionada expressamente dispuser de modo diverso.

17.4. **Entrega:** A entrega do Software será imediata, por meio de download no site [www.TOTVS.com.br](http://www.TOTVS.com.br) ou disponibilizado para uso em ambiente remoto, conforme modalidade de uso.

17.5. **Ciclo de atualização obrigatório:** O **CLIENTE** deverá observar calendário disponibilizado em [www.TOTVS.com.br](http://www.TOTVS.com.br) com a programação obrigatória de atualização do Software.

17.6. **Monitoramento:** A fim de assegurar que o uso do Software se fará em conformidade com o disposto no CONTRATO DE SSA e na Proposta Comercial, a **TOTVS** poderá lançar mão de instrumentos de controle entre eles: (i) software ou hardware que deve ser instalado no servidor do **CLIENTE** para a utilização do Software; (ii) outros que venham a ser adotados, a critério da **TOTVS**, sendo o **CLIENTE** devidamente comunicado. A **TOTVS** cobrirá o fornecimento dos instrumentos de controle via hardware específico, quando indicado. O uso desses instrumentos de controle pelo **CLIENTE** será obrigatório. O **CLIENTE**



reconhece, ainda, que a TOTVS tem o direito de monitorar o uso do Software, o que poderá abranger, entre outros, dados sobre configuração, quantidade de processadores, memória, conexões de rede, sistema operacional, desempenho e confiabilidade, velocidade de conexão, recursos utilizados. O CLIENTE desde já concede expressa autorização para que a TOTVS colete, automaticamente, suas informações básicas, assim compreendidas como: Razão Social, Nome Fantasia, Filiais, Número de Inscrição no CNPJ/MF, Número de Inscrição Estadual, Número de Inscrição Municipal, CNAE, Informações de suas filiais ou similares. Adicionalmente, o CLIENTE autoriza a TOTVS a coletar, automaticamente, as seguintes informações adicionais ("Informações Adicionais"): Faturamento e Número de Funcionários. Tais Informações Adicionais serão automaticamente coletadas e enviadas à TOTVS para fins estatísticos e exclusivos da TOTVS, com o objetivo de aprimorar o Software e o seu uso, mantidas as obrigações de confidencialidade constantes deste Contrato. O CLIENTE poderá monitorar por meio do próprio Software, a qualquer tempo, as informações coletadas, seu conteúdo e os períodos de acesso.

17.7. Auditoria: O CLIENTE reconhece e aceita que a TOTVS tem o direito de realizar auditoria nas instalações onde estiver hospedado o Software do CLIENTE, com a finalidade de verificar a correta utilização do Software licenciado, inclusive no que se refere ao uso individualizado e indelegável do ID (identidade nomeada) observando-se o sigilo quanto aos dados do CLIENTE. Esta auditoria poderá ser realizada pela própria TOTVS através de profissionais legalmente constituídos ou remotamente, através de ferramentas de controle. O CLIENTE se compromete desde já a permitir o acesso remoto quando solicitado pela TOTVS. Fica determinado entre as partes que as auditorias realizadas "in loco" nas dependências do CLIENTE deverão ser agendadas previamente com 15 (quinze) dias de antecedência. Os custos de auditoria deverão ser pagos pelo CLIENTE, caso a auditoria apure que o CLIENTE usou Software e/ou Serviços em volume superior ao contratado.

17.8. Confidencialidade: A TOTVS compromete-se a não reproduzir em qualquer formato, transferir ou compilar toda e qualquer informação obtida em decorrência deste Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto ou desculpa, omissão, culpa ou dolo, revelar, reproduzir ou dar conhecimento a estranhos dessa contratação, salvo se expressamente autorizado pela Contratante.

### SEÇÃO III - FORNECIMENTO DE INSUMOS AFINS AO FORNECIMENTO DE SOFTWARE E SERVIÇOS

18. O Fornecimento de Insumos Afins obedecerá o disposto na Proposta Comercial apresentada através dos meios digitais da TOTVS ou homologados. As disposições contidas na nestes meios devem ser interpretadas em conjunto com e são complementadas pelos demais instrumentos que compõem o CONTRATO DE SSA.

### SEÇÃO IV- FORNECIMENTO DE ARMAZENAGEM E PROCESSAMENTO DE DADOS ("SERVIÇOS HOSTING")

19. Modalidades de Contratação: O CLIENTE poderá contratar os Serviços Hosting numa das seguintes modalidades:

#### 19.1. Hosting Cloud

(a) Escopo: disponibilização de infraestrutura sob demanda, serviços gerenciados e plataforma.

(b) Preço por Consumo ou Fixo: a modalidade Hosting Cloud pode ser contratada a Preço por Consumo, em periodicidade mensal, conforme consumo de Hosting pelo CLIENTE no mês imediatamente anterior ou a Preço Fixo, pré-determinado na Proposta Comercial. Caso o CLIENTE opte pela contratação de Hosting Cloud por Consumo, previamente ao início do fornecimento ao CLIENTE, a TOTVS realizará uma simulação de uso e consumo de Hosting no perfil do CLIENTE, para estimar o valor mensal a ser pago pelo CLIENTE. O CLIENTE declara estar ciente de que: (i) qualquer estimativa resultante da simulação não é vinculante e representa tão somente uma previsão do valor mensal a ser pago pelo CLIENTE nas condições informadas na simulação; (ii) os valores pagos pelo CLIENTE à TOTVS pelos Serviços Hosting estão diretamente relacionados ao consumo dos Serviços Hosting pelo CLIENTE, sendo que qualquer alteração de uso e/ou consumo do Serviço Hosting pelo CLIENTE poderá resultar em variações no Preço.

#### 19.2. Hosting Tradicional

(a) Escopo: disponibilização de infraestrutura pré-alocada ao CLIENTE e serviços gerenciados.

(b) Preço Fixo: o CLIENTE deve pagar à TOTVS um valor mensal fixo e pré-determinado, conforme previsto na Proposta Comercial.

19.3. Migração entre Modalidades: O CLIENTE poderá migrar de uma modalidade para outra a qualquer tempo, mediante notificação à TOTVS, que terá 15 (quinze) dias do recebimento de tal notificação para informar ao CLIENTE o prazo para efetivar a migração entre modalidades.

19.4. Obrigações do CLIENTE: além das demais previstas no CONTRATO DE SSA e/ou na Proposta Comercial, o CLIENTE assume as seguintes obrigações durante o curso do fornecimento de Hosting:

(a) Inserção e manipulação dos Dados do CLIENTE: Ser o único responsável pela inserção, atualização, manutenção, manipulação e conteúdo de seus dados, que não deverão conter vírus ou outros elementos compatíveis com a legislação aplicável, e não deverão significar os sistemas ou os softwares usados pela TOTVS para o fornecimento de Hosting;



7º OFICIAL DE REGISTRO DE EMPRESAS  
DOCTOS DA CÂMARA DE REGISTRO DE EMPRESAS  
S. Paulo  
28 OUT. 2016  
7 NOV 2016  
da SILVA ROZA  
Autorização  
18:10:17 AM  
AUTENTICADO  
R\$ 3,10  
Departamento  
TOTVS S.A.  
Jurídico  
WV

(b) **Informações sujeitas a regulamentação específica:** Assegurar que nenhuma informação sujeita à regulamentação governamental ou a medidas de segurança e confidencialidade específicas sejam inseridas juntamente com as demais informações e dados, a menos que o **CLIENTE** e a **TOTVS** tenham acordado por escrito de modo diverso;

(c) **Utilização de senhas de acesso:** Alterar, regularmente, todas as senhas de acesso e informar imediatamente a **TOTVS** caso suspeite que sua senha foi divulgada a pessoa não autorizada;

(d) **Interrupções:** Permitir que a **TOTVS** efetue interrupções no fornecimento de **Hosting**, mediante comunicação prévia ao **CLIENTE**, reconhecendo, do mesmo modo, que tem conhecimento pleno de que o fornecimento de **Hosting** poderá, eventualmente, ser afetado ou temporariamente interrompido por motivos técnicos, em razão de reparo, manutenção ou troca de equipamentos;

(e) **Segurança da Informação:** O **CLIENTE** deverá abster-se de utilizar o **Hosting** para propagar ou manter conteúdos que, mas não somente: (i) violem a lei, a moral, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à imagem, à intimidade pessoal e familiar; (ii) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral; (iii) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição; (iv) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes; (v) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor; (vi) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico; (vii) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador; (viii) violem o sigilo das comunicações; (ix) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal em geral, que configurem concorrência desleal; (x) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia (xi) incorporem vírus ou outros elementos físicos ou eletrônicos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema ou dos equipamentos informáticos (hardware e software) de terceiros ou que possam danificar os documentos eletrônicos e arquivos armazenados nos equipamentos informáticos. Na ocorrência de qualquer dos eventos enumerados nesta cláusula, a **TOTVS** poderá proceder à imediata suspensão e/ou cancelamento do fornecimento de **Serviços Hosting**. O **CLIENTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **TOTVS** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida do **Hosting** pelo **CLIENTE**.

**19.5. Obrigações da TOTVS:** Além das obrigações dispostas neste **CONTRATO DE SSA** e na **Proposta Comercial**, a **TOTVS** compromete-se a:

- (a) Garantir o fornecimento de **Hosting** de acordo com os termos e condições deste **CONTRATO** e da **Proposta Comercial**;
- (b) Prestar suporte técnico ao **CLIENTE** nos termos da **Proposta Comercial**;
- (c) Responsabilizar-se pela guarda e manutenção dos dados do **CLIENTE**, conforme serviço de *backup* contratado, definido na **Proposta Comercial**.

**19.6. Devolução de Dados:** Em caso de cancelamento dos **Serviços Hosting**, a **TOTVS** enviará ao **CLIENTE**, no prazo de 15 (quinze) dias úteis da data de cancelamento dos **Serviços Hosting**, aviso de disponibilidade dos dados e/ou *backup* mais recente para retirada do **CLIENTE**. O **CLIENTE** terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar do aviso para efetuar a retirada de tais dados e/ou *backup*.

São Paulo, 26 de setembro de 2015.

**LAÉRCIO JOSÉ DE LUCENA COSENTINO**

DIRETOR EXECUTIVO CHEFE  
DIRETOR PRESIDENTE

TOTVS S.A.

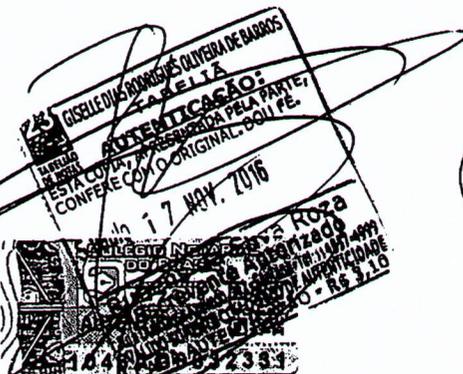
**FLÁVIO BALESTRIN DE PAIVA**

VICE PRESIDENTE DE MARKETING, ALIANÇAS, MODELOS DE  
NEGÓCIOS, CANAIS E RELAÇÕES HUMANAS

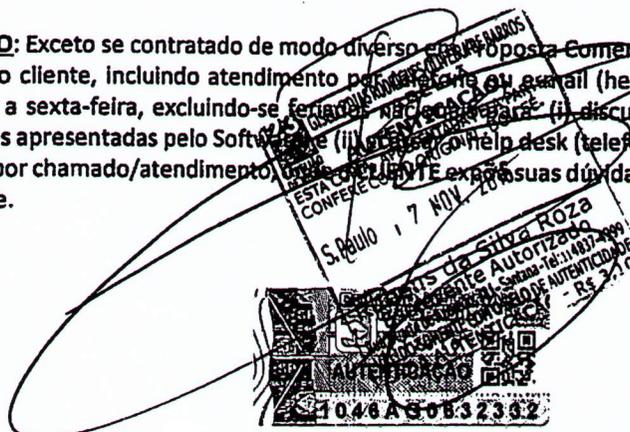


7º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e  
Civil de Pessoa Jurídica da Capital - CNPJ: 53.452.256/0001-04  
José Antônio Michaluart - Oficial  
Emol. R\$ 73,33 Protocolado e prenotado sob o n. 1.942.004 em  
Estado R\$ 20,82 20/10/2016 e registrado, hoje, em microfilme  
Ipsesp R\$ 10,77 sob o n. 1.942.004, em títulos e documentos.  
R. Civil R\$ 3,87 São Paulo, 20 de outubro de 2016  
T. Justiça R\$ 5,02  
M. Público R\$ 3,53  
Iss R\$ 1,53  
Total R\$ 118,87  
Seos e taxas  
Recebidos p/verba

José Antônio Michaluart - Oficial



1. **TERMOS APLICÁVEIS:** Este anexo é parte integrante do CONTRATO de SSA. Os termos abaixo aplicam-se especificamente ao fornecimento de Software no Modelo TOTVS INTERA.
2. **IDs:** O Modelo TOTVS INTERA engloba IDs com acesso nomeado, isto é, de uso exclusivo e limitado a um único indivíduo (pessoa física) ou coisa (objetos ou softwares), sendo sua utilização indelegável e não compartilhável. Adicionalmente, cada ID Intera é multi-device simultâneo e multi-processo. O tipo e abrangência de recursos/funcionalidades que cada ID INTERA pode acessar varia de acordo com o especificado na Proposta Comercial.
- 2.1. O não cumprimento desta cláusula pelo **CLIENTE**, ou seja a identificação da utilização indevida do ID por mais de um indivíduo (pessoa física) ou coisa (objetos ou softwares) ou diferente do escopo especificado, resultará no pagamento de 3 (três) vezes a somatória das mensalidades pagas pelo **CLIENTE** durante todo o período de utilização incorreta identificado pela TOTVS na Auditoria. A reincidência do não cumprimento desta cláusula, ocasionará no pagamento correspondente à 9 (nove) vezes a somatória das mensalidades pagas pelo **CLIENTE** durante todo o período identificado pelo uso irregular dos IDs pelo **CLIENTE**, sem prejuízo de eventual término por justa causa por parte da TOTVS nos termos do item 10.3 abaixo.
3. **OBJETO:** O objeto deste CONTRATO DE SSA é o fornecimento de Software no Modelo TOTVS INTERA, pelo qual a TOTVS confere ao **CLIENTE** o direito de uso de Software por assinatura, em caráter não-exclusivo, não-transferível, e, salvo disposição em contrário, por prazo indeterminado, para uso correspondente ao número e tipo de IDs contratado. Os serviços executados pela Rede de Distribuição TOTVS serão objeto de proposta à parte. A assinatura contempla: (i) o direito de uso do Software sempre na Última Versão disponível; (ii) o atendimento e relacionamento especializado e personalizado ao **CLIENTE**, conforme os parâmetros contratados na Proposta Comercial ("Modos de Uso Contratados"); (iii) Suporte; (iv) uso do Hosting Tradicional na modalidade Preço Fixo, conforme características da oferta de Cloud dispostas na Proposta Comercial. O **CLIENTE** poderá contratar softwares e/ou serviços adicionais conforme propostas comerciais celebradas oportunamente entre o **CLIENTE** e a TOTVS.
4. **PREÇO:** Observando-se o disposto na Cláusula 5.2 das CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DE SSA, o **CLIENTE** pagará à TOTVS valor(es) mensais em contrapartida ao fornecimento do Software, calculados conforme Tabela de Preços vigente disponibilizadas pela TOTVS, vigentes à época da contratação e sujeitos a ajustes conforme as regras abaixo.
- 4.1. **Ativação de IDs:** Ao contratar sob o Modelo TOTVS INTERA, o **CLIENTE** selecionará a quantidade e tipo de IDs desejada, os quais estarão ativados desde o início da vigência deste CONTRATO DE SSA. Não obstante, ao longo da vigência deste CONTRATO DE SSA, o **CLIENTE** conseguirá realizar a gestão dos IDs contratados conforme a Proposta Comercial (a qual compreende, por exemplo, gerenciar permissão/acesso, substituir IDs, etc). Em caráter de teste ou concessão especial, a TOTVS poderá ampliar o escopo do ID descrito na Proposta Comercial e posteriormente retornar ao escopo inicial, sem que isso caracterize mudança de unidade de acesso e utilização do Software, objeto de direito do **CLIENTE**, ou novação do ID.
- 4.2. **Upgrades:** Durante toda a vigência deste CONTRATO DE SSA, o **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo, contratar IDs, aplicativos adicionais e/ou serviços adicionais aos Modos de Uso Contratados por meio de novas propostas comerciais a serem celebradas entre as Partes ("Upgrades").
- 4.3. **Downgrades:** O **CLIENTE** pode solicitar o cancelamento parcial dos serviços, IDs ou aplicativos contratados adicionalmente em propostas comerciais posteriores à Proposta Comercial ("Downgrades"), após o período inicial mínimo de 12 (doze) meses, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias. Entretanto, caso o **CLIENTE** opte pelo *downgrade* antes do período mínimo, deverá haver um pagamento, pelo **CLIENTE** à TOTVS, do valor correspondente a 100% do valor integral das mensalidades remanescentes até o término do prazo dos primeiros 12 (doze) meses ou a 3 (três) vezes o valor da última mensalidade faturada contra o **CLIENTE** antes da solicitação de *downgrade*, o que for maior. Esses 12 (doze) meses iniciais são contados a partir da data de aceite da primeira Proposta Comercial celebrada entre o **CLIENTE** e a TOTVS na Modalidade TOTVS Intera.
5. **ASSINATURA:** O **CLIENTE**, desde que contrate e esteja em dia com os pagamentos referentes aos IDs, terá direito ao uso dos Softwares, bem como aos Serviços por Assinatura.
6. **HOSPEDAGEM:** Salvo se houver disposição diferente prevista na respectiva Proposta Comercial, a Plataforma TOTVS poderá ser disponibilizada na Nuvem TOTVS seguindo as premissas de hospedagem do Cloud Standard, cujo escopo será definido na Proposta Comercial, ou em estrutura local própria do **CLIENTE**. Apenas será permitida a instalação da plataforma em uma estrutura única, ou seja, não será autorizada a instalação no modelo parcialmente em servidor próprio do **CLIENTE** e parcialmente na Nuvem TOTVS.
7. **ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO:** Exceto se contratado de modo diverso e conforme a Proposta Comercial, o **CLIENTE** terá acesso a atendimento padronizado e portal do cliente, incluindo atendimento por telefone ou e-mail (help desk) das 8:00 às 19:00 horas (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e dias de descanso. O atendimento consiste em: (i) discutir e tentar diagnosticar e solucionar eventuais não conformidades apresentadas pelo Software; (ii) discutir e tentar diagnosticar e solucionar eventuais não conformidades apresentadas pelo Software; (iii) suporte técnico por help desk (telefônico) que consiste em um plantão telefônico de 10 (dez) minutos por chamado/atendimento; (iv) suporte técnico por e-mail. O **CLIENTE** poderá, a qualquer tempo, solicitar suporte adicional e/ou serviços adicionais para o bom funcionamento do Software, bem como sugestões para o bom funcionamento do Software.



**8. ATUALIZAÇÕES E SUPORTE:** Os Softwares contratados sob o Modelo TOTVS INTERA serão sempre disponibilizados apenas em suas Últimas Versões, para *download* no endereço: [www.totvs.com.br](http://www.totvs.com.br) ou disponibilizadas para uso em ambiente remoto.

**9. CURSOS ONLINE:** Os cursos *online* que compõem o catálogo padrão da TOTVS serão disponibilizados no formato *e-learning*, os quais o CLIENTE poderá acessar a qualquer momento, quantas vezes desejar, por meio dos IDs contratados.

**10. PRAZO E TÉRMINO:**

**10.1. Prazo:** o direito de uso do Software por assinatura permanecerá em vigor pelo período em que o CLIENTE se mantiver adimplente quanto ao pagamento da mensalidade referente à assinatura, considerando o período inicial mínimo de 12 (doze) meses a contar da data de aceite da primeira Proposta Comercial celebrada entre o CLIENTE e a TOTVS na Modalidade TOTVS Intera.

**10.2. Término Sem Justa Causa:** o CLIENTE poderá rescindir o CONTRATO DE SSA no Modelo TOTVS INTERA após o período inicial mínimo de 12 (doze) meses, mediante notificação prévia por escrito de 90 (noventa) dias. Caso o CLIENTE opte pelo cancelamento integral antes do período mínimo, pagará à TOTVS o valor correspondente a 100% do valor das mensalidades remanescentes até o término dos primeiros 12 (doze) meses ou 3 (três) vezes o valor da última mensalidade faturada contra o CLIENTE, o que for maior.

**10.3. Término por Justa Causa:** qualquer das partes poderá rescindir este CONTRATO DE SSA no Modelo TOTVS INTERA, a qualquer tempo, sem multa ou indenização, se a outra inadimplir qualquer de suas obrigações e não purgar sua mora nos 30 (trinta) dias seguintes à notificação escrita reclamando sua correção. Para a hipótese de atraso no pagamento de qualquer valor devido sob este CONTRATO DE SSA no Modelo TOTVS INTERA, esse prazo contar-se-á do vencimento dessa obrigação, desnecessária interpelação da devedora, que ficará automaticamente constituída em mora. Neste caso, a TOTVS poderá suspender o fornecimento do SSA caso, transcorridos os 30 (trinta) dias do recebimento de notificação enviada pela TOTVS, o CLIENTE não tenha efetuado os pagamentos devidos. Caso a rescisão deste CONTRATO DE SSA no Modelo TOTVS INTERA decorra de infração a Propriedade Intelectual, o CLIENTE pagará multa igual a 6 vezes o valor recorrente mensal devido pelo CLIENTE. A TOTVS poderá ainda pleitear indenização suplementar, caso seu prejuízo supere esse valor, provando o excedente, nos termos do art. 416 do Código Civil.

7º Oficial de Reg. de Títulos e Documentos  
e Civil de Pessoa Jurídica da Capital  
**20 OUT. 2016**  
DR. JOSE A. MICHALLUAT - OFICIAL  
R. XV de Novembro, 184 - 6º And. - F: 3377-7677



ASSISTÊNCIA TÉCNICA - AV. IBERA DE BARROS  
10000-000 - SÃO PAULO - SP  
**AUTENTICAÇÃO**  
N. 104  
ESTA CÓPIA, APRESENTADA PELO PARTE, CONFERE COM O ORIGINAL. DOU PE. 7 NOV 2016  
C. 104  
7 NOV 2016  
Rosa  
104  
7 NOV 2016

Departamento  
TOTVS S.A.  
Jurídico

Handwritten signature and initials in blue ink.