



**Siscobra**  
SISTEMAS

**SISCOBRA Ltda. ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº. **08.976.507/0001-97**, com sede na cidade de Apiúna, estado de Santa Catarina, estabelecido na Rua Joinville, nº. 455, sala 2 Centro, CEP 89135-000, doravante denominada **CONTRATADA**, e de outro lado a **CONTRATANTE**, têm entre si, justo e acertado este Contrato que se regerá pelas cláusulas seguintes e condições descritas no presente.

### **Cláusula 1ª - DO OBJETO**

O presente contrato tem como OBJETO:

**a)** A locação, pela **CONTRATANTE**, do *software* **Siscobra Smart – Sistema de Cobrança**, doravante denominado **Siscobra Smart** da **CONTRATADA**.

**§1.** A contratação do software Siscobra Smart – Sistema de Cobrança é realizado diretamente no site da empresa **CONTRATADA**, estando a **CONTRATANTE** ciente dos Termos de Uso.

**§2.** A **CONTRATANTE** declara que avaliou integralmente o software objeto do presente contrato e que o mesmo atende às suas necessidades operacionais.

**b)** A prestação de serviços de disponibilização e manutenção de plataforma no qual a **CONTRATADA** é detentora, que possibilita a entrega de mensagem “SMS” produzidas e postadas pela **CONTRATANTE** e/ou seus **USUÁRIOS AUTORIZADOS**, mensagens estas, que serão entregues no (s) número (s) de celular (es) informados no painel administrativo ou captados na integração com o sistema da **CONTRATANTE**.

**§ 1.** Para que seja dado início a prestação dos serviços de mensagem “SMS” descrito na alínea ‘b’ deverá a **CONTRATANTE** encaminhar um e-mail para o setor comercial da **CONTRATADA**, solicitando o início da prestação do serviço, antes disso o serviço não será disponibilizado pela **CONTRATADA**, com o início da prestação dos serviços passa a vigor entre as partes o ajustado no **ANEXO I**, além do já ajustado no presente instrumento.

**§ 2.** Somente com a efetiva prestação dos serviços de mensagem “SMS” é que será devido o preço pela **CONTRATANTE**.

**§ 3.** O envio das mensagens “SMS” compreenderá apenas para DDD do território nacional, sendo a **CONTRATADA** responsável pelo gerenciamento estratégico e coordenação destes serviços.

### **Cláusula 2ª - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**§1.** A **CONTRATANTE** se responsabilizará pelos problemas decorridos do uso indevido do programa, e por falhas que não sejam de produção do mesmo.

§2. Caberá à CONTRATANTE responsabilizar-se pelos problemas em outros programas, *softwares*, sistemas, aplicativos, ou outros, que não seja o objeto deste instrumento.

§3. A CONTRATANTE deverá informar imediatamente, ou seja, assim que constatado, à CONTRATADA, todos os problemas e defeitos que ocorram com o **Siscobra Smart**, a fim de que esta possa prestar um serviço mais ágil e de melhor qualidade.

§4. A CONTRATANTE responsabiliza-se em adquirir e manter em seus equipamentos os programas necessários para o funcionamento do Siscobra Smart.

§5. Todos os tributos, de natureza Federal, Estadual e Municipal, que incidirem ou vierem a incidir sobre o objeto do presente contrato, serão de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA.

§ 6. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo sobre informações confidenciais a que tiver acesso durante a realização deste trabalho.

### **Cláusula 3ª – DA IMPLANTAÇÃO**

§1. A CONTRATADA realizará a configuração de dados da empresa e acessos necessários para o início das atividades da CONTRATANTE.

§2. A CONTRATADA realizará um treinamento sobre operação do Siscobra Smart e um apoio nas configurações iniciais. Para isso serão disponibilizadas **5 horas** de atendimento via Skype ou telefone (com ligação realizada pela CONTRATANTE).

§3. A CONTRATANTE se compromete a ter acesso a internet mediante link de ao menos 2mbps para manter a performance necessária de execução do sistema.

§4. A CONTRATANTE deverá contar, em cada um dos computadores que acessar ao sistema, com um dos seguintes programas de navegação (browser) de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, em qualquer dos casos nas últimas versões disponíveis.

§5. A CONTRATANTE não precisará realizar instalações de nenhum software adicional para a execução do Siscobra Smart além do descrito no item anterior.

§6. A CONTRATADA agendará os serviços de implantação para a CONTRATANTE somente após a comprovação do recebimento do valor acordado na **Cláusula 7ª, §1.**

### **Cláusula 4ª – DA LOCAÇÃO**

§1. A comercialização do Siscobra Smart é realizada pelo método de locação pré-paga.

§2. A quantidade de licenças liberadas para o usuário será conforme solicitada na contratação.

§3. Se necessário a alteração da quantidade de licenças contratadas, a Siscobra terá um prazo de 5 dias para realizar o ajuste no sistema.

§4. Todas as melhorias e novas funcionalidades incluídas no Siscobra Smart após sua contratação serão disponibilizadas sem custo para o cliente.

§5. A Siscobra não realizará desenvolvimentos de customizações para o sistema Siscobra Smart.

§6. Se houver necessidade de incluir ou alterar alguma funcionalidade o cliente deverá enviar uma solicitação detalhada a: suporte.smart@siscobra.com.br, a solicitação será submetida à análise da equipe técnica da Siscobra, e, se procederá ao seu desenvolvimento e atualização se for considerada de interesse da empresa.

#### **Cláusula 5ª – DO SUPORTE**

§1. Serão considerados como suporte os atendimentos referidos a dúvidas ou consultas sobre o funcionamento do sistema.

§2. O atendimento de suporte será realizado via e-mail (suporte.smart@siscobra.com.br), de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h (exceto feriados nacionais).

§3. O valor de locação de licenças inclui 2 horas mensais não acumulativas de atendimento de suporte.

§4. O tempo adicional de atendimento será faturado e terá uma tarifação mínima de 1/2 hora.

§5. O custo da hora adicional de suporte é de R\$ 145,00 (cento e quarenta e cinco reais) com reajuste anual em fevereiro, obedecendo ao IGP-M- acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

#### **Cláusula 6ª – DA SEGURANÇA**

§1. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada, por danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelo sistema.

§2. Não é de responsabilidade da CONTRATADA a abertura ou bloqueio de portas em modems ADSL, ou qualquer outro meio de acesso à rede mundial de computadores (internet) da CONTRATANTE, bem como implantação/configuração de servidor *proxy*, *firewall*, *squid*, ou outros, antivírus ou qualquer outra forma de proteção.

§3. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por perdas de dados, dentre outros problemas, causados por uso indevido, imprudência ou imperícia humana da CONTRATANTE.

§4. A CONTRATADA se responsabiliza pela execução de backups dos dados do sistema duas vezes ao dia.

§5. Em caso de incidentes com o servidor de dados devido a problemas de hardware, sistema operacional do mesmo ou derivados destes últimos a CONTRATADA se responsabiliza pela restauração da última versão do backup da base de dados.

§6. No caso da CONTRATANTE necessitar uma cópia do último backup realizado deverá solicitar a mesma mediante envio de e-mail à CONTRATADA, esta última disponibilizará os dados correspondentes em arquivo de texto.

## Cláusula 7ª - DO PAGAMENTO

Pela Prestação de Serviços Locação de Sistema acertados neste instrumento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, os seguintes valores.

§1. O valor dos serviços de **implantação** conforme especificado na **Cláusula 3ª** é de **R\$ 599,90** (quinhentos e noventa e nove reais e noventa centavos), será pago através de boleto bancário acompanhado da respectiva nota fiscal, ambos serão encaminhados à CONTRATANTE no endereço de e-mail definido pela mesma quando da contratação.

§2. O valor mensal de **locação** conforme **Cláusula 4ª** será definido pela quantidade de licenças contratadas, observando a tabela de precificação abaixo.

Quantidade Licenças	Valor Mensal por Licença
1 - 2	R\$ 115,00
3 - 4	R\$ 105,00
>= 5	R\$ 95,00

§3. Os pagamentos das mensalidades serão via boletos bancário enviado à CONTRATANTE no endereço de e-mail definido pela CONTRATANTE, junto aos boletos serão enviadas as notas fiscais correspondentes. A data de vencimento dos boletos das mensalidades será o dia 10 (dez) de cada mês.

§4. O não pagamento da quantia acertada na data estabelecida neste instrumento implicará na automática suspensão dos serviços prestados pela CONTRATADA até a regularização do mesmo, não podendo, a CONTRATANTE, com base na legislação civil, artigo 476, enquanto estiver inadimplente, receber nenhum dos serviços contratados pelo presente instrumento.

§5. Sobre as parcelas em atraso incidirão encargos financeiros de mora, juros de 0,2% (zero vírgula dois por cento) ao dia e multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela.

§6. **Em caso de mora, é facultado** a CONTRATADA o direito de incluir o nome da CONTRATANTE junto aos órgãos de proteção ao crédito, além de levar a protesto o título, nos termos da legislação vigente.

## Cláusula 8ª – DO REAJUSTE

O reajuste é anual, com base no IGPM/FGV acumulado nos últimos doze meses, tendo como referência o mês de contratação do sistema.

## Cláusula 9ª - DA VIGÊNCIA

O presente contrato é firmado por prazo de 1 (um) ano passando a vigorar a partir da contratação do software Siscobra Smart – Sistema de Cobrança junto ao site da empresa **CONTRATADA**, sendo renovado automaticamente, caso não ocorra denúncia do mesmo na forma, observando-se quanto

ao reajuste do preço o disposto na **Cláusula 8ª**, mantidas as demais condições do presente contrato e seu anexo.

**§1.** O pagamento da primeira mensalidade ou das mensalidades subsequentes pela CONTRATANTE, caracterizará a adesão/aceitação às cláusulas deste documento.

### **Cláusula 10ª - DA RESCISÃO**

A rescisão deste contrato poderá ser efetuada por qualquer das partes, mediante comunicação formal com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

**§1.** Não constituem causa de rescisão o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência de fatos que independem da vontade das partes como o fortuito e a força maior, previstos no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

**§3.** Desde já, sem prejuízo das demais cláusulas deste contrato, fica estabelecido que constitua motivos para a rescisão, por justa causa, deste contrato pela CONTRATADA a ocorrência dos fatos abaixo relacionados:

- a) Declaração de falência ou recuperação judicial da CONTRATANTE;
- b) Descumprimento das PARTES das obrigações decorrentes deste instrumento;
- c) Violação e/ou divulgação de informações sigilosas da CONTRATADA.

### **Cláusula 11ª - DO REGIME JURÍDICO**

As partes declaram não haver entre si, seus prepostos ou empregados, qualquer vínculo empregatício, sendo cada uma das partes responsável pelos encargos fiscais e trabalhistas de seus colaboradores ou terceiros contratados.

**§1.** A CONTRATANTE responde exclusivamente por eventual imprudência, negligência, imperícia ou dolo na execução de serviços que venham a causar qualquer dano à CONTRATADA ou a terceiros, devendo responder regressivamente caso seja responsabilizada judicialmente por tais fatos, desde que haja a denúncia da lide.

**§2.** A CONTRATADA não se responsabiliza, sob qualquer alegação e/ou instância, pela utilização por parte da CONTRATANTE e dos clientes da mesma, de programas, executáveis, aplicativos e *softwares* em geral, sem as devidas licenças de direitos de uso, fornecidas pelo fabricante desses, normalmente conhecido como "piratas".

### **Cláusula 12ª - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Fica vedado à CONTRATANTE, sob qualquer situação, ceder, doar, emprestar, alienar, sublocar, vender, implantar ou transferir a terceiros o OBJETO desse contrato, bem como cópias de qualquer espécie, *backups*, engenharia reversa, sem anuência prévia e expressa da CONTRATADA.

§1. A CONTRATANTE não tem qualquer autorização para utilizar a marca da CONTRATADA, ou qualquer tipo de publicidade, sendo certo, que a utilização indevida do nome, marca, patente ou qualquer outra forma de propriedade intelectual da CONTRATADA, acarretará na rescisão do presente contrato e responsabilização por perdas e danos.

§2. A CONTRATANTE, desde já, autoriza que a CONTRATADA utilize a marca e nome da CONTRATANTE, ou qualquer outro tipo de publicidade, no portfólio de clientes e sítio eletrônico da CONTRATADA.

§3. Sempre que aprovada pelo cliente a instalação e funcionamento e/ou melhorias e alterações solicitadas pelo cliente, as partes convencionam que, sob nenhuma circunstância, a CONTRATADA terá responsabilidade por danos emergentes, indiretos ou incidentais, ou ainda por lucros cessantes incorridos pelo CONTRATANTE; por perdas decorrentes de reivindicações de terceiros contra o CONTRATANTE e; por perdas de dados e de registros do CONTRATANTE.

§ 4 A prestação dos serviços estipulados neste contrato não estabelecerá qualquer relação ou vínculo empregatício ou societário entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, permanecendo cada uma das partes livre de qualquer responsabilidade ou obrigação solidária, incluindo, mas sem limitação, trabalhista, securitária e previdenciária, com relação aos empregados, prepostos, autônomos ou qualquer terceiro contratado ou de qualquer forma alocado pela outra parte para fins deste contrato.

§5 Cada uma das partes será exclusivamente responsável por suas obrigações de qualquer natureza, incluindo e sem limitação, as de natureza trabalhista, previdenciária e securitária, com relação aos seus respectivos empregados, prepostos, autônomos e terceiros contratados, responsabilizando-se pelo pagamento de quaisquer valores devidos a tais pessoas, a qualquer título. Na hipótese de qualquer uma das partes serem demandadas para pagamento de qualquer verba ou valor de qualquer natureza, devido a empregados, prepostos, autônomos ou terceiros contratados pela outra parte, deverá notificar a parte responsável para que sejam tomadas as providências necessárias de forma a impedir que a parte demandada seja obrigada a desembolsar qualquer quantia para esse fim.

§ 6 Havendo ajuizamento de qualquer ação trabalhista por empregados, prepostos, autônomos ou terceiros contratados pela **CONTRATADA** em que a **CONTRATANTE** também seja demandada, a **CONTRATADA** deverá solicitar a exclusão da lide da **CONTRATANTE**, além de arcar com todos os custos despendidos por esta para responder os termos da ação, inclusive, mas não se limitando, o pagamento de qualquer condenação judicial decorrente.

§7. Obrigam-se ao presente contrato as partes, seus herdeiros e sucessores.

§8 Qualquer comunicação entre as partes só será válida quando feita por escrito, salvo os assuntos de rotina para complemento da atualização e suporte do sistema, conforme já estabelecido no presente contrato.

**§ 9** A **CONTRATANTE** não poderá ceder, transferir o presente contrato e/ou os direitos, inclusive creditórios, e/ou obrigações deles decorrentes sem o prévio e expresse consentimento da **CONTRATADA**.

**§ 10** A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

### **Cláusula 13ª - DO FORO DE ELEIÇÃO**

As partes elegem como foro a Comarca de Ascurra/SC., para dirimir quaisquer dúvidas provenientes deste instrumento com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, firmam este instrumento.

---

**CONTRATANTE**

---

**CONTRATADA**



## ANEXO I

### CONSIDERANDO QUE:

**1-** A **CONTRATADA** é detentora de um Software/Plataforma de envio de SMS acessado através de um website de Internet, cuja função é integrar canal emissor de mensagens tendo como destinatário o usuário de telefone celular;

**2 -** O destinatário da (s) mensagem (ns) é usuário de telefonia celular com dispositivo hábil a receber mensagens "SMS" em seu aparelho;

**3 -** A **CONTRATADA** possui um canal, acessado via website, e/ou através de aplicativo de integração com software da **CONTRATANTE**, no qual são postados mensagem (ns), pelo remetente, a serem encaminhadas via "SMS" cujo assunto, tema ou matéria são de interesse da **CONTRATANTE**;

**4 -** A **CONTRATANTE** declara e garante que todas as informações disponibilizadas para o cadastro e utilização nos serviços são verdadeiras, exatas e completas, obrigando-se a comunicar a **CONTRATADA** qualquer alteração em tais dados, em até 24 (vinte e quatro) horas após a efetivação das alterações;

**5 -** A **CONTRATANTE** declara ser responsável pelo conteúdo das mensagens enviadas por usuários autorizados do seu cadastro;

**6 -** A **CONTRATANTE** recebendo o e-mail de solicitação de início dos serviços de mensagens de SMS passará a vigor entre as partes o disposto neste ANEXO I.

### CLÁUSULA 1ª - DO CADASTRO

**1.1.** A **CONTRATANTE**, antes da utilização dos serviços ora contratados, deverá preencher corretamente o cadastro da **CONTRATADA**, assim como a assinatura deste referido contrato.

**1.2.** A **CONTRATADA**, após avaliação e aprovação do cadastro da **CONTRATANTE**, encaminhará para a mesma, e-mail (correio eletrônico), com link de desbloqueio de conta que lhe permitirá acessar o aplicativo para envio de SMS.

**1.3.** A **CONTRATANTE** declara que o link de desbloqueio de conta lhe enviado pela **CONTRATADA**, bem como os códigos para acesso aos serviços, são intransferíveis e de uso exclusivo da **CONTRATANTE**, desde já isentando a **CONTRATADA** de qualquer fato ou incidente envolvendo a negligência, cessão, empréstimo, alienação ou descuido com os dados para acesso.

**1.4.** A **CONTRATANTE** atesta a veracidade de todas as informações prestadas, sob pena de incidir nas penas do Art. 299 do Código Penal Brasileiro, sendo a única responsável pelos danos ocasionados a terceiros, destinatários e/ou à **CONTRATADA** em razão das mencionadas informações.

## **CLÁUSULA 2ª – DAS MENSAGENS**

**2.1.** A **CONTRATADA** é somente, e tão somente, responsável pela disponibilização de plataforma que possibilite a entrega da (s) mensagem (ns) em protocolo “SMS” postadas pela **CONTRATANTE** para os usuários do seu cadastro, ainda, com a ressalva de não poder legalmente se responsabilizar pelos serviços de base prestados pelas operadoras de celulares, dos quais a plataforma é dependente.

**2.2.** A **CONTRATANTE** declara ter ciência de que a quantidade e periodicidade de mensagens enviadas são determinadas exclusivamente por seus usuários, sendo que a **CONTRATADA** não interfere em nenhuma hipótese, nestes critérios.

**2.3.** A **CONTRATANTE** declara ter ciência que é a responsável na esfera consumerista, cível ou criminal, decorrente dos conteúdos das mensagens, inclusive quanto a eventuais danos sofridos por terceiros em decorrência dos aludidos conteúdos, isentando expressamente a **CONTRATADA** pelos danos ou responsabilizações de qualquer natureza, relativo a estes danos.

**2.4.** A **CONTRATADA** é completamente alheia e não intervém na criação nem garante a licitude, qualidade, infalibilidade e utilidade dos conteúdos transmitidos, difundidos, armazenados, recebidos, obtidos, postos à disposição, ou acessíveis através dos serviços, pela **CONTRATANTE**.

**2.5.** A **CONTRATADA** poderá, de acordo com a disponibilidade das operadoras de telefonia, limitar o volume de envios máximo do cliente de forma a garantir a manutenção e qualidade dos envios realizados.

## **CLÁUSULA 3ª – DO PREÇO**

**3.1** A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** por envio realizado de SMS *LongCode* o valor mensal de **R\$ 0,04** por envio, considerado entregue.

**3.2.** A **CONTRATANTE** declara ter ciência de que será gerada uma fatura para o serviço aqui contratado, na periodicidade definida na clausula 4.3.

**3.3.** O pagamento ocorrerá mensalmente com período de medição de primeiro dia do mês até o último dia do mês vigente, através de boleto de cobrança bancária com vencimento sempre (10) dez dias após o fechamento utilizado.

**3.4.** A **CONTRATANTE** poderá emitir relatório a cada envio, no qual constará as mensagens via SMS, que será enviado mensalmente junto com os boletos de cobrança.

**3.5.** As partes estabelecem que, havendo atraso no pagamento do valor ora estabelecido, serão cobrados multa de 2% (Dois por cento) e juros de mora na proporção de 0,033% (zero virgula zero trinta e três por cento) ao dia.

**3.5.1.** Em caso de atraso superior a 5 (cinco) dias, a **CONTRATADA** se resguarda o direito de proceder a suspensão da prestação de serviços e bloqueio do acesso ao sistema concedido a **CONTRATANTE**.

**3.6.** Além do acordado nas cláusulas anteriores, a **CONTRATADA** terá direito ao reembolso de todas as despesas ligadas direta ou indiretamente com o processo, incluindo-se fotocópias, emolumentos, viagens, custos, entre outros, que fizer mediante a devida comprovação e prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA 4ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Além das demais obrigações assumidas nesta avença, caberá à **CONTRATADA** as seguintes obrigações:

**4.1.** Viabilizar, através de plataforma de sua propriedade, que se utiliza da estrutura de telecomunicações das operadoras de telefonia celular, a entrega de mensagens "SMS" postadas pela **CONTRATANTE** para os usuários de telefone celular, do seu cadastro.

**4.2.** Por possuir uma Plataforma que depende dos serviços de telecomunicação da operadora de telefonia celular, a **CONTRATADA** não será responsabilizada administrativa, consumerista ou civilmente, por falhas decorrentes dos serviços das operadoras de telefonia celular ora contratado, desde que devidamente comprovado, que a falha não envolve processo, rotina, metodologia e tecnologia da **CONTRATADA**.

**4.3** A **CONTRATADA** garante relação de serviço adquirido com mais de duas operadoras de telefonia celular para que haja efetiva entrega do serviço objeto deste contrato.

**4.4.** Não exibir ou disponibilizar a terceiros, dados cadastrais, números de celulares e/ou mensagens pertencentes a **CONTRATANTE** e seus usuários.

**4.5** Inserir em *blacklist* todo o destinatário de mensagem que não desejar receber mais SMS originada da **CONTRATANTE**, executando desta forma a prática do *opt out*, desde que devidamente comunicado.

**4.6.** A **CONTRATADA** prestará ao **CONTRATANTE** um assessoramento geral dos serviços que envolvam todas as ferramentas necessárias à realização dos objetos deste trabalho, se responsabilizando pelo gerenciamento estratégico e coordenação desses serviços.

**4.7** A **CONTRATADA** executará o plano de envios de mensagens mediante prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**, correndo única e exclusivamente por sua conta todos os custos necessários à execução.

**4.8** A **CONTRATANTE** poderá realizar seus envios sem prévio aviso ou autorização, através de API's fornecidas pela **CONTRATADA** ou pelo sistema "*Pointer - PontalTech*", utilizando usuário e a senha pessoais e intransferíveis fornecidas pela **CONTRATADA**.

**4.9.** Além das demais disposições previstas neste contrato, a **CONTRATADA** se obriga a:

- a) Utilizar-se de profissionais capacitados e habilitados para o fiel cumprimento e execução dos serviços;
- b) Manter a **CONTRATANTE** informada dos serviços, notificando imediatamente, por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação objeto do contrato, que possa comprometer o processo ou a qualidade dos serviços;
- c) Manter um SLA mínimo de 97% (noventa e sete por cento) disponibilidade do serviço.

**4.10** A partir da abertura dos chamados a **CONTRATADA** terá, de acordo classificação de urgência, diferentes prazos para solução das dúvidas, incidentes ou problemas identificados, conforme relacionado na tabela abaixo:

<b>Gravidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazos Solução</b>
Pequena	Dúvidas ou incidentes que não comprometem a disponibilidade do serviço.	48 horas
Média	Dúvidas ou incidentes que comprometem o serviço, mas não o tornam indisponível.	24 horas
Alta	Incidentes que tornam indisponível o serviço.	8 horas úteis

**4.11** Para efeito deste termo de referência, considera-se prazo de solução, o prazo em que o chamado deverá ser encerrado com a solução da dúvida, do incidente ou do problema.

**4.12** Os prazos para solução serão contados a partir do registro do chamado pela **CONTRATANTE**.

**4.13** Os prazos serão contados em:

- a) Horas úteis: Horas decorridas entre 9h e 18h de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais;
- b) Horas: Horas decorridas de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

**4.14** A **CONTRATANTE** se compromete a não entregar, nem dar conhecimento a terceiros não expressamente autorizados pela **CONTRATADA**, qualquer material que decorra da prestação dos serviços.

**4.15** A **CONTRATADA** arcará com todas as despesas necessárias à efetivação do projeto de divulgação desenvolvido em decorrência dos serviços.

## **CLÁUSULA 5ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Além das demais obrigações assumidas nessa avença, caberá a **CONTRATANTE** as seguintes obrigações:

**5.1** A **CONTRATANTE** responsabiliza-se por manter em caráter sigiloso as senhas de acesso pessoal, sendo o único responsável pelas mensagens / SMS enviadas para os números de celulares do seu cadastro.

**5.2** A **CONTRATANTE** se compromete a informar à **CONTRATADA**, imediatamente, caso algum terceiro venha a utilizar a sua, ou de qualquer usuário de seu cadastro, senha, sem permissão, de forma dolosa ou não, a fim de que a **CONTRATADA** possa efetuar o bloqueio dos envios dos SMS e substituição da senha de acesso ao serviço ora contratado.

**5.3.** A **CONTRATANTE** se compromete a notificar a **CONTRATADA**, imediatamente após descobrir, detectar ou tomar conhecimento de algum erro, ataque ou falha lógica, ambiental ou humana na plataforma, sistemas ou serviços da **CONTRATADA** ou de terceiros relacionados.

**5.4.** A **CONTRATANTE** é a única responsável caso o aplicativo esteja sendo utilizado de maneira suspeita e ilegal, por usuários de seu cadastro, a título indicativo e não exaustivo, com mensagens racistas, discriminatórios, ilegais, imorais, que incitem ou faça apologia ao crime ou postura ilícita, coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes, sejam falsas, ambíguas, inexatas, exageradas ou extemporâneas, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos dos usuários, violem o sigilo das comunicações, que constituam publicidade ilícita, enganosa, abusiva ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal, reproduzam, de qualquer maneira, marcas, nomes comerciais, slogans, e sinais distintivos de marcas.

**5.5.** A **CONTRATANTE** se compromete a utilizar os serviços de maneira adequada e correta, tendo ciência de que é vedado utilização de quaisquer serviços para fins ilegais ou não autorizados, tais como a prática de atos que atentem contra a honra e privacidade de terceiros, incitem a prática de atos ilegais ou ilícito, ou que prejudiquem concorrência e Propriedade Intelectual do serviço, plataforma, marcas e conteúdos, a prática de engenharia reversa, falsificação de SMS, ataques de negação de serviços, dentre outras, responsabilizando-se judicialmente e isentando a **CONTRATADA** em face de ações ou processos judiciais propostos decorrentes de tais ilícitos ou crimes.

## **CLÁUSULA 6ª – DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**6.1.** A **CONTRATADA** poderá, mediante aviso prévio, interromper o serviço para manutenção, restauração ou melhorias no aplicativo por até 8 (oito) horas sem que tal fato constitua fator motivador para indenização ou compensação da **CONTRATANTE**.

**6.2.** A **CONTRATADA** garante rotas seguras através da estrutura robusta em que seus servidores estão instalados e a comunicação com a Internet dá-se através de mais de uma fornecedora de acesso à internet.

**6.3.** A **CONTRATANTE** se obriga ao fornecimento de todos os documentos e informações necessários para que os **CONTRATADOS** possam desempenhar todos os trabalhos inerentes a este contrato.

**6.4.** O SMS, objeto deste contrato, será de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**.

**6.4.1.** O formato da mensagem de texto para envio de SMS terá frase com até 160 caracteres.

**6.4.2.** Será considerado um novo envio de SMS toda mensagem que ultrapassar 160 caracteres e seus múltiplos sucessivamente.

**6.5** As informações contidas no banco de dados para o envio de mensagens via SMS disponibilizadas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, são de propriedade daquela e devem ser tratadas como informação confidencial, utilizadas pela **CONTRATADA** exclusivamente para os fins previstos nesta avença.