



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E EQUIPAMENTOS Nº 021403-2024

O presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato") é celebrado de um lado por (a) FLUX TECNOLOGIA LTDA., empresa prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, com sede na cidade de Novo Hamburgo, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Joaquim Pedro Soares, 560, sala 602, centro, CEP 93510-320, inscrita no CNPJ sob o nº 30.288.995/0001-07, doravante denominada simplesmente "**FLUX**", neste ato representada na forma do seu Contrato Social, e, de outro lado, (b) o **CONTRATANTE** devidamente qualificado no Termo Adesão e/ou de Permanência, doravante designado simplesmente "**CONTRATANTE**".

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste contrato, a expressão Termo Adesão e/ou de Permanência, designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. O Termo Adesão e/ou de Permanência, assinado ou aderido eletronicamente, obriga o **CONTRATANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de ADITIVOS, desde que devidamente assinados pelo(s) representante(s) legal(is) de cada parte.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação pela **FLUX** em favor do **CONTRATANTE**, dos serviços de manutenção remota do software discriminado no Termo Adesão e/ou de Permanência, de acordo com os termos e limites, previstos no presente Contrato e respectivo Termo Adesão e/ou de Permanência.

2.1.1. O software objeto dos serviços de manutenção remota está instalado em servidor de propriedade do **CONTRATANTE**, localizados na sede deste, conforme endereço mencionado no Termo Adesão e/ou de Permanência.

2.2. Constitui ainda objeto do presente contrato a prestação pela **FLUX** em favor do **CONTRATANTE**, dos serviços de manutenção corretiva dos equipamentos discriminados no Termo Adesão e/ou de Permanência, de acordo com os termos e limites, previstos no presente Contrato e respectivo Termo Adesão e/ou de Permanência.

2.2.1. A descrição, individualização, quantificação e localização dos equipamentos objeto dos serviços de manutenção ora contratados, serão indicadas no Termo Adesão e/ou de Permanência, parte integrante e indissociável deste instrumento.

2.2.2. Os serviços de manutenção corretiva dos equipamentos e softwares, serão prestados em caráter remoto e/ou presencial, conforme discriminado no Termo Adesão e/ou de Permanência.

2.3. O presente instrumento abarca tão somente a prestação de serviços de manutenção remota do software e serviços



de manutenção corretiva dos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência, não compreendendo quaisquer outros serviços e/ou obrigação de fazer, sejam serviços de acesso à internet, telecomunicações ou qualquer outro serviço associado ao software e/ou equipamentos.

2.3.1. Sendo interesse do **CONTRATANTE** a contratação da **FLUX** para a prestação de quaisquer outros serviços distintos do objeto deste contrato e do Termo Adesão e/ou de Permanência, deverá antes de tudo avaliar o interesse e disponibilidade da **FLUX**. Caso seja de interesse da **FLUX**, tal contratação deverá ser formalizada através de instrumento autônomo, em separado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.1. O serviço de manutenção remota do software discriminado no Termo Adesão e/ou de Permanência, será prestado pela **FLUX** em favor do **CONTRATANTE**, exclusivamente a partir de uma instalação remota, via internet, e-mail ou telefone, de modo que o **CONTRATANTE** se compromete a disponibilizar todos os recursos necessários à prestação dos serviços de manutenção de forma remota, devendo inclusive manter acesso à internet ativo, em tempo integral.

3.1.1. Caso o **CONTRATANTE** não ofereça os meios e recursos necessários à prestação dos serviços de manutenção remota do software, não será da responsabilidade da **FLUX** a impossibilidade de se prestar os serviços de manutenção remotamente em favor do **CONTRATANTE**. Neste caso, o **CONTRATANTE** deverá contratar separadamente o serviço de manutenção presencial, mediante a assinatura de Ordem de Serviço autônoma, local em que será

especificada a nova contrapartida financeira devida pelo **CONTRATANTE** em favor da **FLUX**.

3.1.2. Caso o serviço de manutenção remota do software demande a análise total ou parcial do banco de dados e demais informações em poder do **CONTRATANTE**, fica o mesmo obrigado ao envio do banco de dados, sob pena da **FLUX** não se responsabilizar pela impossibilidade de prestar o serviço de manutenção remotamente em favor do **CONTRATANTE**. Neste caso, o **CONTRATANTE** deverá contratar separadamente o serviço de manutenção *presencial*, mediante a assinatura de Ordem de Serviço autônoma, local em que será especificada a nova contrapartida financeira devida pelo **CONTRATANTE** em favor da **FLUX**.

3.2. O serviço de manutenção remota de software objeto do presente instrumento compreende:

3.2.1. A correção de falhas, erros e problemas no software.

3.2.2. A liberação de melhorias, correções e novas versões do software, contendo suas evoluções na plataforma para a qual o mesmo foi desenvolvido.

3.2.3. Orientação e assessoria dos usuários, com relação a questões de uso operacional e adequação do software, bem como para o apoio e esclarecimento de dúvidas técnicas, problemas e erros vislumbrados no software.

3.2.4. Execução de inventários periódicos do software, bem como relatórios de tráfego e performance.

3.3. De acordo com a Lei n.º 9.609/98 (Lei de Software), no seu Artigo 8º, o serviço de manutenção do software, seja remota, seja presencial, incidirá tão somente sobre a



última versão do software lançada ou divulgada, fora do que, não será obrigatória qualquer prestação.

3.4. O serviço de manutenção corretiva dos equipamentos discriminados no Termo Adesão e/ou de Permanência, será prestado pela **FLUX** em favor do **CONTRATANTE**, preferencialmente, através de atendimento remoto (via telefone, portal do cliente e/ou e-mail), de modo que o **CONTRATANTE** se compromete a disponibilizar todos os recursos necessários à prestação dos serviços de manutenção de forma remota, devendo inclusive manter acesso à internet ativo, em tempo integral.

3.4.1. Os erros e problemas que não puderem ser solucionados de forma remota, por exigirem, comprovadamente e de comum acordo entre as partes, análise e orientação mais profunda e minuciosa, serão verificados de forma presencial, na sede do **CONTRATANTE**, ficando sob a responsabilidade do **CONTRATANTE** todas as despesas de deslocamento, transporte, alimentação e estadia despendidas pela **FLUX**.

3.4.2. A **FLUX**, após a realização da visita de manutenção presencial deverá emitir uma Ordem de Serviço detalhando os serviços efetivamente realizados e eventual irregularidade constatada, fornecendo uma cópia ao **CONTRATANTE**, que deverá assinar a via da Ordem de Serviço que permanecerá com a **FLUX**.

3.5. A manutenção corretiva dos equipamentos consistirá na adoção de medidas, para o fim de reparar defeitos e/ou problemas nos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência, bem como nas configurações dos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência.

3.6. Os prazos de manutenção corretiva dos equipamentos fornecidos pela **FLUX** poderão sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros, como atrasos na entrega de peça, componente, material ou outro equipamento; (ii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior; (iii) em caso de ausência de peças de reposição pelo fabricante, ou no caso de atrasos pelo fabricante quanto ao cumprimento da garantia do equipamento; (iv) em caso de atrasos ou inexecuções contratuais pelo próprio **CONTRATANTE**; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da **FLUX**.

3.7. Sendo necessária a remoção de qualquer equipamento para análises e correções técnicas pela **FLUX**, ou pelo fabricante, a **FLUX** se compromete a enviar ao **CONTRATANTE** equipamento similar, em substituição, devendo este equipamento ser restituído à **FLUX** no momento da entrega do equipamento original, em funcionamento. Caso o equipamento original não tenha mais solução quanto ao seu funcionamento, o equipamento entregue pela **FLUX** a título de substituição permanecerá em definitivo no **CONTRATANTE**, durante a vigência deste Contrato.

3.8. Após a correção de eventuais falhas, erros ou problemas no software e/ou equipamentos, os profissionais da **FLUX** deverão proceder a realização de testes, para fins de aferir o funcionamento normal e qualidade de operação do software e/ou equipamentos.

3.9. O serviço manutenção remota do software e dos equipamentos discriminados no Termo Adesão e/ou de Permanência ficará à disposição do **CONTRATANTE** 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, através dos canais indicados



no Termo Adesão e/ou de Permanência ou no endereço eletrônico da **FLUX**: <<https://www.flux.net.br>>.

3.10. Para a prestação dos serviços de manutenção remota do software e equipamentos, o **CONTRATANTE** deverá disponibilizar os meios e recursos necessários ao amplo e irrestrito acesso da **FLUX** ao seu servidor, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, e ainda para a prestação dos serviços de manutenção corretiva dos equipamentos de forma presencial, o **CONTRATANTE** deverá disponibilizar amplo e irrestrito acesso da **FLUX** ao local onde os equipamentos encontram-se instalados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, devendo permitir o acesso dos técnicos indicados pela **FLUX**, independentemente de prévia comunicação.

3.11. A **FLUX** poderá, a seu exclusivo critério, não fornecer a manutenção, seja remota, seja presencial, caso o **CONTRATANTE** não atualize tecnologicamente seus equipamentos, infraestrutura, banco de dados e sistema operacional, os quais não suportem as adequações a serem implementadas pela **FLUX**, ou ainda, caso for vislumbrada alguma espécie de inexecução contratual por parte do **CONTRATANTE**, a exemplo do atraso nos pagamentos avençados.

3.12. Caso os serviços de manutenção, seja remota, seja presencial, decorram direta ou indiretamente de condutas e expedientes de culpabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, poderá a **FLUX** efetuar a cobrança adicional de uma “remuneração/hora”, de acordo com o nível dos serviços despendidos e profissionais envolvidos, devendo o **CONTRATANTE** se certificar junto a **FLUX** do valor vigente à época.

3.13. É absolutamente vedada a contratação de terceiros, estranhos à **FLUX**, para prestar qualquer espécie de serviço no software e equipamentos discriminados no Termo Adesão e/ou de Permanência, durante a vigência do presente Contrato, salvo em caso de autorização prévia e específica da **FLUX**, por escrito.

3.14. A **FLUX**, na consecução dos serviços objeto deste Contrato, fornecerá todo o pessoal necessário, eximindo o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, de pleito, reclamação ou responsabilidade trabalhista referente a seus empregos ou terceiros que vier a contratar para execução dos serviços.

3.15. Fica facultada à **FLUX** a contratação de outras pessoas, físicas ou jurídicas, sem vínculo trabalhista, para a execução dos serviços, sendo a qualidade dos serviços, em qualquer hipótese, de responsabilidade única e exclusiva da **FLUX**.

3.16. Os serviços de manutenção objeto deste contrato limitam-se ao software e aos equipamentos discriminados no Termo Adesão e/ou de Permanência, não compreendendo nenhuma adequação ou atualização da infraestrutura do **CONTRATANTE**, nem tampouco de outros sistemas operacionais e de outros equipamentos que não estejam indicados no Termo Adesão e/ou de Permanência.

3.17. Fica a cargo exclusivo do **CONTRATANTE** a realização de backups periódicos do banco de dados em seu servidor e equipamentos.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pela prestação de serviços de manutenção, objeto deste Contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **FLUX** os valores



pactuados no Termo Adesão e/ou de Permanência, onde se constarão também a periodicidade de cada pagamento, a forma, as condições e as datas de vencimento respectivas.

4.2. Adicionalmente, a **FLUX** cobrará da **CONTRATANTE** o ressarcimento das despesas por ela incorridas com a manutenção presencial, bem como a remuneração/hora despendida por seus profissionais caso a manutenção, seja remota, seja presencial, tenha decorrido direta ou indiretamente de condutas e expedientes de culpabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**.

4.3. Os valores relativos a este contrato e Termo Adesão e/ou de Permanência serão anualmente reajustados, a partir da assinatura do Termo Adesão e/ou de Permanência, com base na variação do IGPM/FGV, INPC ou IGP-DI, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

4.4. Para a cobrança dos valores descritos neste contrato e no Termo Adesão e/ou de Permanência, a **FLUX** poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do **CONTRATANTE** nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, a seu exclusivo critério, independentemente de prévia notificação.

4.5. O não recebimento da cobrança pelo **CONTRATANTE** não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o **CONTRATANTE** deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a **FLUX** pela sua Central de Atendimento ao cliente pelo número 08001002500 ou e-mail contasapagar@flux.net.br, para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores acordados.

4.6. Havendo atraso no pagamento de qualquer quantia devida à **FLUX**, nos termos deste contrato e do Termo Adesão e/ou de Permanência, o **CONTRATANTE** será obrigado ao pagamento de: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada segundo a variação do IGPM/FGV, INPC ou IGP-DI, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

4.7. O não pagamento dos valores aqui ajustados, depois de transcorridos 15 (quinze) dias da data do respectivo vencimento, poderá implicar na imediata suspensão dos serviços objeto deste contrato, a exclusivo critério da **FLUX**, independentemente de qualquer notificação ao **CONTRATANTE**. O restabelecimento dos serviços fica condicionado ao pagamento do(s) valor(es) em atraso, incluídos a multa, atualização monetária e juros de mora, e será efetuada pela **FLUX** no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas da plena quitação dos valores devidos.

4.7.1. O período de suspensão não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao **CONTRATANTE**, que permanece responsável pelo pagamento dos valores previstos neste Contrato e Termo Adesão e/ou de Permanência, inclusive durante o período de suspensão.

4.8. O não pagamento dos valores aqui ajustados, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da data do respectivo vencimento, acarretará, a exclusivo critério da **FLUX**, na rescisão de pleno direito do



presente contrato, independentemente de notificação ao **CONTRATANTE**, podendo a **FLUX** valer-se de todas as medidas judiciais e/ou extrajudiciais e, inclusive, utilizar-se de medidas de restrição ao crédito e protesto de títulos, sem prejuízo da sujeição do **CONTRATANTE** às penalidades previstas em Lei e no presente Contrato.

4.9. As partes declaram que os valores devidos pelo **CONTRATANTE** à **FLUX** são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

4.10. Caso a **FLUX** verifique qualquer restrição creditícia, extrajudicial ou judicial em nome do **CONTRATANTE**, aquela poderá exigir, de imediato, a exclusivo critério da mesma, a alteração para a modalidade de cobrança pré-pago, em que o pagamento do **CONTRATANTE** deve ser realizado antes da prestação mensal dos serviços.

4.11. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços contratados, o **CONTRATANTE** desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

4.12. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência, isenção ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos recolhidos pela **FLUX**, o **CONTRATANTE** desde já autoriza e cede à **FLUX** o direito de ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhido(s) indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação posterior.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA FLUX

5.1. São as seguintes obrigações da **FLUX**, além de outras previstas em Lei e no presente instrumento:

5.1.1. Prestar os serviços de manutenção remota do software discriminado no Termo Adesão e/ou de Permanência, nas condições contratualmente ajustadas, ressalvadas as limitações de responsabilidade e atribuições do próprio **CONTRATANTE**;

5.1.2. Prestar os serviços de manutenção nos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência, nas condições contratualmente ajustadas, ressalvadas as limitações de responsabilidade e atribuições do próprio **CONTRATANTE**;

5.1.3. Orientar o **CONTRATANTE** quanto a utilização e manuseio do software e dos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência;

5.1.4. Fornecer toda mão de obra necessária à execução dos serviços, eximindo o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, de pleito, reclamação ou responsabilidade trabalhista referente a seus empregados ou terceiros que vier a contratar para execução dos serviços;

5.1.5. Emitir Ordem de Serviço em todas as visitas de manutenção presencial, detalhando os serviços efetivamente realizados e eventual irregularidade constatada;

5.1.6. Respeitar todas as cláusulas e condições previstas neste instrumento.



CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

6.1. São as seguintes obrigações do **CONTRATANTE**, além de outras previstas em Lei e no presente instrumento:

6.1.1. Efetuar os pagamentos previstos neste Contrato, conforme valores, vencimento e forma de pagamento previstas no Termo Adesão e/ou de Permanência;

6.1.2. Providenciar e arcar com os valores adicionais que serão cobrados pela **FLUX** em caso de necessidade de manutenção presencial, bem como com a remuneração/hora dos profissionais da **FLUX** caso a manutenção, seja remota, seja presencial, tenha decorrido direta ou indiretamente de condutas e expedientes de culpabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**;

6.1.3. Atender às solicitações da **FLUX** no tocante às especificações mínimas e configuração básicas do servidor, internet e requisitos da infraestrutura necessária a prestação dos serviços, como um todo.

6.1.4. Observar as orientações da **FLUX** e do fabricante concernentes às condições de uso e manuseio dos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência;

6.1.5. Permitir o acesso remoto dos técnicos da **FLUX** ao seu servidor para fins de prestação dos serviços de manutenção remota ora contratados;

6.1.6. Permitir o acesso dos técnicos da **FLUX** às suas dependências, 24 horas por dia, 07 dias por semana, sobretudo nos locais onde estão instalados os equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência;

6.1.7. Contratar com terceiros, às suas expensas, serviços de acesso à internet e outros meios e recursos necessários a garantir o amplo e irrestrito acesso da **FLUX** ao seu servidor para a prestação dos serviços de manutenção remota ora contratados;

6.1.8. Comunicar imediatamente a **FLUX**, através de sua Central de Atendimento, através dos canais de comunicação da **FLUX**, telefone 0800 100 2500 ou e-mail suporte@flux.net.br, a ocorrência de qualquer erro, falha ou problema seja no software, seja nos equipamentos, sobre os quais recaem os serviços objeto do presente instrumento, concedendo a **FLUX** prazo suficiente para correção do problema;

6.1.9. Não alterar as configurações do software e dos equipamentos, bem como informar à **FLUX** acerca da instalação de qualquer software e/ou hardware que possa comprometer o funcionamento dos softwares e/ou equipamentos mantidos por força deste Contrato;

6.1.10. Realizar backups periódicos das informações e/ou banco de dados inseridos no software e/ou equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência;

6.1.11. Não permitir que pessoas estranhas ou não autorizadas pela **FLUX** prestem qualquer tipo de serviço no software e/ou nos equipamentos descritos no Termo Adesão e/ou de Permanência;

6.1.12. Assegurar a devida confidencialidade das informações, documentos e demais particularidades dos serviços prestados e repassadas em virtude do presente Contrato, garantindo a utilização de tais informações unicamente para os fins contratados;



6.1.13. Respeitar todas as cláusulas e condições previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1. A **FLUX** ressalta ser comum e inerente à natureza do software discriminado no Termo Adesão e/ou de Permanência a superveniência de erros e falhas técnicas eventuais, não constituindo tais erros infração de qualquer espécie ao presente Contrato. A **FLUX** não será responsável por falhas decorrentes de uso indevido e irregular do software. A **FLUX** não se responsabiliza por atrasos na comunicação pelo **CONTRATANTE** de quaisquer erros ou falhas técnicas verificadas no sistema.

7.2. O **CONTRATANTE** reconhece que a operação dos equipamentos especificados no Termo Adesão e/ou de Permanência poderá ser interrompida em razão de eventual problema ou defeito, não sendo devido pela **FLUX** nenhum valor, compensação ou indenização ao **CONTRATANTE** em razão desta interrupção. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **FLUX** será limitada à manutenção dos equipamentos, ressalvadas as exceções e limitações de responsabilidade previstas também neste Contrato.

7.3. A **FLUX** não se responsabiliza pelo não funcionamento ou pelo funcionamento inadequado do software e/ou equipamentos, ou ainda pela impossibilidade temporária de prestar os serviços de manutenção remota, em decorrência de falhas nos equipamentos (hardware) do **CONTRATANTE**, bem como falhas nas redes de computadores, bancos de dados e locais de armazenamento, todos de responsabilidade única e exclusiva do **CONTRATANTE**.

7.4. Serão de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais danos provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros, tais como: erros de operação, alterações nos arquivos dos sistemas não realizadas ou autorizadas pela **FLUX**, bem como aqueles provocados por outros programas (software) ou por falhas nos equipamentos (hardware).

7.5. Serão igualmente de responsabilidade do **CONTRATANTE** os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação dos seus equipamentos de informática e estrutura de telecomunicações às especificações mínimas e requisitos básicos especificados no presente Contrato e Termo Adesão e/ou de Permanência.

7.6. O serviço de manutenção a ser prestada pela **FLUX** não abarca defeitos e/ou problemas, ou prejuízos decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia do **CONTRATANTE**, de seus empregados ou prepostos, bem como pelos danos ou prejuízos decorrentes de vandalismo, furto, roubo, ou provenientes de caso fortuito ou força maior, conforme dispõe o artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

7.7. A **FLUX** não será responsável por quaisquer danos indiretos, incidentais ou consequentes, ou ainda relativos a lucros cessantes, perda de receitas ou de dados, ou insucessos comerciais, incorridos em virtude dos serviços de manutenção sobre o software e equipamentos especificados no TERMO ADESÃO E/OU DE PERMANÊNCIA, bem como pelos resultados produzidos por estes, pelo **CONTRATANTE** ou por quaisquer terceiros. Em qualquer hipótese, a responsabilidade da **FLUX** está limitada incondicionalmente ao valor total dos serviços objeto do presente Contrato.

7.8. A **FLUX** não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles



conhecidos como vírus de informática, ataque de hackers, por falha de operação por pessoas não autorizadas, falhas na Internet, falhas na infraestrutura do **CONTRATANTE**, estrutura de telecomunicações, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pelo uso, instalação ou atendimento a outros programas de computador, licenciados ou não, tais como outros aplicativos, bancos de dados, sistema operacional e bibliotecas, bem como danos causados a equipamentos, outros programas de computador, redes, terceiros de forma direta ou indireta, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da **FLUX**.

7.9. O **CONTRATANTE** é o único e exclusivo responsável pela operação do software e equipamentos, bem como pelos dados e informações inseridas no software e equipamentos mantidos por força deste Contrato.

7.10. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação sob exame, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação dos valores pactuados neste instrumento.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

8.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo determinado no Termo Adesão e/ou de Permanência, a contar da data de assinatura do Termo Adesão e/ou de Permanência, sendo renovado automaticamente por igual período e condições, salvo em caso de manifestação por escrito, em sentido contrário, por

qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

8.1.1. Em caso de omissão do Termo Adesão e/ou de Permanência, as partes reconhecem que será considerado um prazo de vigência de 12 (doze) meses, com renovação automática, nos termos do item 8.1 acima.

8.2. Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

8.2.1. Descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas, salvo o disposto no item 8.4 deste contrato.

8.2.2. Atraso no pagamento em período superior a 30 (trinta) dias;

8.2.3. Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça o cumprimento do contrato, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

8.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

8.3.1. Em caso de notificação por escrito à parte contrária no prazo de até 30 (trinta)



dias antes do término de vigência deste instrumento, evitando-se, desta forma, a renovação automática do presente contrato.

8.3.1.1. Denunciado o presente contrato até o prazo de 30 (trinta) dias antes de seu término, deverão as partes, contudo, cumprir todas as obrigações que lhe competem até o fim do período de vigência previsto contratualmente, devendo ainda, a parte denunciante, estar em dia com todas suas obrigações contratuais.

8.3.2. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

8.3.3. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua ocorrência.

8.4. O descumprimento dos prazos relativos à manutenção, ainda que por razões atribuíveis exclusivamente à **FLUX**, não é fato capaz de ensejar, por si só, a rescisão contratual. Apenas o descumprimento reiterado, por no mínimo 05 (cinco) oportunidades distintas e por razões atribuíveis exclusivamente à **FLUX**, é que pode ser considerado fato suficiente à rescisão contratual.

8.5. A rescisão ou extinção do presente contrato por qualquer modo acarretará:

8.5.1. A imediata paralisação de todas as obrigações contratuais da **FLUX**, tornando-se exigíveis todas as parcelas vencidas.

8.5.2. A obrigação do **CONTRATANTE** ao pagamento de qualquer saldo devedor, se existente, acrescido das penalidades moratórias e correção monetária prevista

neste instrumento, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.

8.5.3. A perda pelo **CONTRATANTE** dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a **FLUX** de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

8.6. A rescisão contratual por solicitação do **CONTRATANTE** em época anterior ao período de vigência assinalado no presente Contrato ensejará o pagamento pelo **CONTRATANTE** de multa penal, não compensatória, equivalente a **30% (trinta por cento)** das mensalidades correspondentes ao período residual contratado, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei e no presente instrumento.

8.6.1. A penalidade prevista no item 8.6 aplica-se, inclusive, em caso de renovação automática deste Contrato.

8.7. A formalização da rescisão antecipada pelo **CONTRATANTE** deverá ser efetuada mediante notificação à **FLUX**, justificando o motivo correspondente, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das penalidades acima relacionadas.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

9.1. No caso de descumprimento de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, fica a **CONTRATANTE** obrigada ao pagamento de multa penal, não compensatória, no importe equivalente a **30% (trinta por cento)** dos valores totais previstos neste contrato e respectivo Termo Adesão e/ou de Permanência, no período de 12 (doze) meses, facultando ainda à parte lesada a rescisão de pleno direito deste Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares, bem como demais penalidades previstas em Lei e neste contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

10.1 As Partes, por si e por seus colaboradores, comprometem-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento de Dados Pessoais relativos às Partes e a este instrumento.

10.2. Cada Parte monitorará, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus colaboradores e operadores, com as respectivas obrigações relativas à proteção de Dados Pessoais.

10.3. As Partes comprometem-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos Dados, inclusive no seu armazenamento e transmissão, e cumprir com as suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

10.4. São obrigações das Partes no âmbito deste Contrato:

- (i) Não utilizar qualquer dado pessoal que venha a ter acesso em decorrência deste Contrato para finalidades diversas da prestação dos serviços, salvo nas hipóteses em que houver embasamento legal para tanto ou quando expressamente autorizado pela outra Parte;
- (ii) Tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já

eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Parte reveladora, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que eram causa ao seu término ou resolução;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA ENTRE AS PARTES

11.1. Este contrato obriga as partes tão somente na extensão e nos termos aqui acordados. O presente contrato não constitui qualquer espécie de associação entre as partes, sendo certo que: (i) as partes neste contrato são autônomas e independentes entre si; (ii) Não existe qualquer elemento que caracterize relação de trabalho; (iii) nenhuma disposição deste contrato deverá ser interpretada no sentido de criar qualquer vínculo societário, trabalhista, previdenciário ou tributário entre as partes ou os funcionários das mesmas, permanecendo cada parte responsável pelo recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários de seus respectivos funcionários, ou parceiros, bem como pelo pagamento dos tributos e contribuições, inclusive sociais, incidentes sobre suas respectivas atividades; e, (iv) inexistente e inexistirá solidariedade ativa ou passiva de qualquer natureza entre as partes, respondendo cada qual na medida de sua participação e obrigações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As disposições deste Contrato, do Termo Adesão e/ou de Permanência e de seus eventuais Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre



entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

12.2. O não exercício pela **FLUX** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CONTRATANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido para a outra parte, mas tão somente ato de mera liberalidade.

12.3. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

12.4. As partes garantem que este Contrato não viola quaisquer obrigações assumidas perante terceiros, podendo ser alterado, desde que em comum acordo e por escrito.

12.5. A **FLUX** poderá ceder a terceiros, no todo ou em parte, os direitos e obrigações impostos por este instrumento, para quem e na forma que lhe convier.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

13.1. Fica eleito o foro Central da Comarca de Novo Hamburgo, RS, para o fim de dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias que surgirem eventualmente na execução do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este contrato encontra-se registrado no XXº Cartório Oficial de Registro de Títulos e Documentos de Novo Hamburgo, RS, sob nº. xxxxxxxxxxxx.

Novo Hamburgo, RS, XX de XXXXXX de 2024.

FLUX TECNOLOGIA LTDA.