

**CONTRATO DE LICENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DOS MÓDULOS DE SOFTWARE NÃO PERSONALIZADO
DA PLATAFORMA TACTIUM**

Pelo presente instrumento a SOFTIUM INFORMÁTICA LTDA., nome fantasia TACTIUM, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.171.589/0001-53, sediada na Rua Dona Leopoldina, 1242 sl 107, Centro, Fortaleza - CE, CEP: 60.110-000 doravante designada simplesmente **CONTRATADA** ou **TACTIUM**;

E a pessoa jurídica de direito público ou privado que tenha formalizado vinculação voluntária ao presente contrato mediante aceitação expressa e por escrito, inclusive por meio de assinatura digital de Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is) e/ou Termo(s) de Adesão firmado(s) junto à **TACTIUM**, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**;

Por seus representantes legais ao final assinados, têm justo e acertado celebrar o presente Contrato de Licenciamento e Atualização de Software, de acordo com as condições mencionadas a seguir.

QUALIFICAÇÃO DO CONTRATO

1. O presente CONTRATO veicula as normas aplicáveis ao licenciamento e atualização dos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM e ao negócio acertado entre as PARTES, que livremente acordaram os presentes termos, mediante aceitação expressa e por escrito em relação a Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is) e/ou Termo(s) de Adesão firmado(s) junto à CONTRATADA.
2. Fazem parte integrante do presente instrumento, como elementos indissociáveis de um só todo, o(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is) e/ou Termo(s) de Adesão, bem como os inclusos Anexos veiculadores de normas especificamente aplicáveis ao licenciamento e atualização de cada um dos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, com as especificações técnicas e operacionais descritas no site da empresa www.tactium.com.br e expressos nos termos anexos, que também incluem especificações de fornecimento de ambientes operacionais de infraestrutura, no caso de serem fornecidos também pela CONTRATADA :
 - 2.1. **Anexo I:** conjunto de regras contratuais relativas aos módulos do TACTIUM;
 - 2.2. **Anexo II:** conjunto de regras contratuais relativas a infraestrutura de equipamentos para instalação do SISTEMA TACTIUM;
 - 2.3. **Anexo III:** Matriz de Responsabilidades.
3. Na interpretação e aplicação dos Anexos, as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA), devem observar o contexto do negócio e o regime jurídico e normativo aplicáveis ao presente CONTRATO, agindo e atuando entre si e perante terceiros em atenção a critérios de lealdade, honestidade, transparência e boa-fé, e com observância destes critérios nos termos e condições constantes do(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is), Termo(s) de Adesão e/ou demais instrumentos, termos, aditivos, adendos e alterações contratuais eventualmente firmados em relação ao licenciamento e atualização de cada um dos módulos de software não personalizado que integram a SISTEMA TACTIUM, conforme previsto na legislação de regência, especialmente na Lei nº 9.609/1998 e na Lei nº 9.610/1998.

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
M. CARTÓRIO
ARGENTINO
MIAIA
Nº 77.3485

LICENCIAMENTO DE DIREITO DE USO DE SOFTWARE

4. O presente CONTRATO tem por objeto o licenciamento do direito de uso não exclusivo e intransferível dos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, considerados os programas de computador constantes dos Anexos; a cessão e a utilização destes módulos deverá obedecer estritamente o quanto contido neste instrumento e demais especificações, termos e condições constantes do(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is), Termo(s) de Adesão e atos negociais correlatos firmados entre as PARTES.
 - 4.1. No caso em que existam cláusulas nos Termos de Adesão que se sobreponham a alguma cláusula deste Contrato, o que estiver no Termo de Adesão será considerado para fins da relação negocial entre as partes.
5. Pelo presente CONTRATO, a CONTRATADA concede ao CONTRATANTE o direito de uso não exclusivo e intransferível para a cada um dos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, conforme descrito e especificado em detalhes no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) formalmente entre as PARTES, que passam a fazer parte integrante e indissociável do presente instrumento.
6. O CONTRATANTE tem ciência de que os programas de computador descritos nos Anexos, o nome TACTIUM, os algoritmos, processos e tecnologias contidos nos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, os logotipos, marcas, insígnias, símbolos, sinais distintivos, manuais, documentação técnica associada e respectivas modificações ou extrações e quaisquer outros materiais correlatos ao software objeto do presente CONTRATO constituem, conforme o caso, direitos autorais, segredos comerciais, e/ou direitos de propriedade exclusiva da CONTRATADA, sendo tais direitos protegidos pela legislação nacional e internacional aplicável à propriedade intelectual e aos direitos autorais, especialmente a Lei nº 9.609/1998 e a Lei nº 9.610/1998, devendo por isso serem protegidos pelo CONTRATANTE.
7. É expressamente vedado ao CONTRATANTE, em relação aos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, ceder, doar, alugar, vender, arrendar, emprestar, sublicenciar, ou de qualquer outra forma comercializar ou distribuir, reproduzir, modificar, adaptar, traduzir, incorporar a outros programas ou sistemas próprios ou de terceiros, oferecer em garantia ou penhor, alienar ou transferir, total ou parcialmente, a qualquer título, de forma gratuita ou onerosa, decompilar, realizar engenharia reversa (reengenharia) ou dar ao software ou a parte dele qualquer outra destinação que não seja a utilização pura e simples, nos limites aqui licenciados entre as PARTES, conforme disposto no presente CONTRATO.
8. O CONTRATANTE obriga-se a manter no software e em sua documentação todos os avisos relativos aos direitos autorais e de propriedade da TACTIUM, e deverá noticiá-la, por escrito, de imediato, tão logo fique ciente sobre qualquer violação de direitos autorais ou de propriedade relativamente ao software licenciado. O CONTRATANTE concorda em não transferir esta licença para terceiros sem o prévio consentimento da CONTRATADA. Concorde também em não duplicar ou copiar o software, nem sua documentação técnica, salvo uma única cópia que será utilizada exclusivamente para salvaguarda (backup), conforme previsto na legislação brasileira de regência.
9. A vedação aplicável a atos de cessão e demais modalidades de transferência gratuita ou onerosa de programas de computador referidos na Cláusula 7ª acima, não será aplicável em relação ao CONTRATANTE com credenciamento formalizado, ativo e vigente junto à CONTRATADA para operar revendas dos módulos de software não personalizado que integram o SISTEMA TACTIUM, desde que registrado o respectivo licenciamento em nome do CLIENTE em disposto no presente CONTRATO e respectivos Anexos, Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(is) e/ou Termo(s) de Adesão e demais instrumentos contratuais correlatos.

ATUALIZAÇÃO DE LICENÇA DE DIREITO DE USO DE SOFTWARE

10. O presente CONTRATO também tem por objeto as atualizações e as respectivas licenças de novas versões atualizadas relativas a cada um dos módulos de software não personalizado que integram a PLATAFORMA TACTIUM, conforme descrito e especificado em detalhes nos Anexos e no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.
11. Para fins de execução do presente CONTRATO, a CONTRATADA deverá disponibilizar, via internet, atualizações e respectivos licenciamentos, quando ocorrerem, para cada um dos módulos de software não personalizado que integram a PLATAFORMA TACTIUM, conforme descrito e especificado em detalhes nos Anexos e no(s) Pedido(s) de Compra Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.
12. O(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES definirão objetivamente o formato da atualização de software contratada junto à TACTIUM, com as respectivas implicações em termos de preço, utilidades, número de PA's, bem como acessórios agregados à contratação principal de licenciamento e atualização, consideradas as versões solicitadas.

DOS CRITÉRIOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

13. A TACTIUM prestará serviços de MANUTENÇÃO e SUPORTE no HORÁRIO DE ATENDIMENTO conforme descritos e especificados em detalhes no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES enquanto perdurar vigente o presente CONTRATO, mediante solicitação do CONTRATANTE, através de abertura de chamado por meios digitais disponibilizados ou telefone à TACTIUM, que efetuará o atendimento. É imprescindível que a solicitação contenha uma completa descrição do problema observado e o responsável por sua requisição. Em caso de chamados por telefone, pode ser necessária a complementação de envio de arquivos e telas de erro.
14. Os tipos de atendimento com respectivas criticidades serão tratados no SUPORTE conforme a seguinte tabela de Critérios de Manutenção e Suporte:

Criticidade	Configuração do problema	Atuação da TACTIUM	Prazo máximo
Sistema Parado	Nenhum usuário consegue operacionalizar o sistema	Profissional alocado para resolver o problema até 1 hora após a abertura do chamado e dando suporte até sua solução, obedecendo ao HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Solução de contorno em até 01 dia útil
Problemas Graves	Problemas que dificultem o uso de funções vitais do sistema mas não inviabilizem a operação do sistema como um todo	Soluções de contorno ou não uso da função até a solução do problema	8 dias úteis
Sistema com Restrições	Problemas em funções localizadas ou de caráter leve que não prejudiquem o uso global do sistema	Soluções de contorno ou não uso da função até a solução do problema	Na programação dos releases
Dúvidas	Dúvidas quanto à operacionalização de alguma função do sistema	Esclarecimento via meios digitais ou telefone	
Solicitação de Funções	Sugestão ou solicitação de mudança em alguma das funcionalidades do sistema	Coleta das solicitações e análise pela TACTIUM para implementação em futuras versões	Atendido ou não, a critério da TACTIUM, podendo ser objeto de proposta

15. As Solicitações de Funções descritas no quadro de Critérios de Manutenção e Suporte serão avaliadas caso a caso e implementadas ou não no SISTEMA após decisão pela TACTIUM sobre a importância do referido recurso e do quanto o mesmo agregará de valor ao SISTEMA, conforme subitens da presente cláusula. Em qualquer caso, os programas fontes alterados ou inseridos pelo desenvolvimento das funcionalidades permanecem como propriedade exclusiva da CONTRATADA.
- 15.1 Incluir na lista de funcionalidades a serem incorporadas em releases seguintes do produto, com prazo definido de acordo com o calendário de releases seguido pela TACTIUM;
- 15.2 Incluir na lista de funcionalidades a serem incorporadas em futuros releases do SISTEMA, sem compromisso de prazo;
- 15.3 Dimensionar em proposta comercial à parte e implementar no SISTEMA após aprovação do custo financeiro e do prazo de implementação pelo CLIENTE;
- 15.4 Não implementar.
16. Para que a TACTIUM possa atender com presteza e eficiência qualquer chamado de MANUTENÇÃO ou SUPORTE, o CLIENTE se compromete a colocar à disposição uma linha de comunicação, via internet com link de alta velocidade e todas as configurações necessárias, para que um profissional da TACTIUM ou por ela designado possa acessar diretamente a máquina que apresentar o problema, assim como um profissional que possa dar-lhe acompanhamento durante esse acesso.
- 16.1 Caso o CLIENTE não disponibilize linha de comunicação conforme previsto no item anterior e o problema não consiga ser resolvido dentro do prazo previsto, poderá, caso assim solicitado e autorizado pelo CLIENTE, haver deslocamento de profissional da TACTIUM ou por ela designada, mediante custeio de traslado, hospedagem e chamado técnico pelo CLIENTE, de comum acordo com a TACTIUM.
- 16.2 No caso de deslocamento de profissional da TACTIUM ou por ela designados ao estabelecimento do CLIENTE, o CLIENTE se compromete a colocar à disposição o equipamento, arquivos, bem como profissional que conheça o SISTEMA objeto deste Contrato.
- 16.3 Os profissionais da TACTIUM ou por ela designados alocados a estabelecimentos do CLIENTE para prestar consultoria, prover treinamento, prestar assessoria técnica, realizar consultas e relatórios eventuais utilizando dados do SISTEMA, recuperar informações perdidas por pane nos equipamentos ou erro de operação, analisar performance, etc. serão objeto de alocação ao CLIENTE, mediante proposta específica pactuada e aprovada entre as PARTES.
17. As atribuições e papéis de responsabilidade da TACTIUM e da CONTRATANTE / CLIENTE estão na Matriz de Responsabilidades no Anexo III do presente contrato.
18. A manutenção somente abrangerá sistemas e equipamentos fornecidos pela TACTIUM no âmbito deste contrato, obedecendo aos critérios especificados no Anexo II, que determina as regras contratuais referentes à infraestrutura para funcionamento do SISTEMA TACTIUM. Em especial, a manutenção não inclui:
- 18.1. Treinamentos nas instalações do CLIENTE, em casos de troca de funcionários por parte do cliente ou por outras necessidades;
- 18.2. Visitas presenciais ao cliente;
- 18.3. Manutenção de infraestrutura do cliente (computadores, rede, links de internet e telefonia);
- 18.4. Gerenciamento de cópias de segurança (backup) das informações;

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 77 3485

DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, TREINAMENTO E CUSTOMIZAÇÕES

- 19 A TACTIUM poderá prestar serviços de INSTALAÇÃO, TREINAMENTO e desenvolvimento de CUSTOMIZAÇÕES no âmbito deste CONTRATO, conforme especificado no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES enquanto perdurar vigente o presente CONTRATO.
- 19.1 A INSTALAÇÃO compreende a configuração do SISTEMA TACTIUM nos servidores de aplicação, banco de dados e telefonia onde será operado, para deixá-lo disponível para uso.
- 19.2 O TREINAMENTO compreende a capacitação das pessoas designadas pelo CONTRATANTE para absorverem os conhecimentos relativos ao SISTEMA TACTIUM e garantir sua operação dentro do CLIENTE ou CONTRATANTE.
- 19.3 As CUSTOMIZAÇÕES são implementações realizadas no SISTEMA TACTIUM demandadas como Solicitações de Funções, as quais seguem os critérios de avaliação definidos na cláusula DOS CRITÉRIOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE e serão cobradas e entregues conforme propostas enviadas e negociadas individualmente entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 19.4 Os serviços de INSTALAÇÃO e TREINAMENTO será realizados preferencialmente de forma remota, por meio de ferramentas de videoconferência. Caso o CONTRATANTE opte pelo deslocamento de profissionais da TACTIUM para estar presencialmente no ambiente do CLIENTE. Nesse caso, cada visita comercial terá duração mínima de três horas, caso seja na mesma cidade do consultor. Em caso de deslocamento de consultor para fora da área metropolitana de Fortaleza-CE ou São Paulo-SP, os valores de passagens e hospedagem deverão ser cobertos diretamente pelo cliente e as visitas terão duração de oito horas.
- 19.5 A duração prevista dos serviços de INSTALAÇÃO e TREINAMENTO está especificada no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES, com pagamento de adicional caso extrapole as horas previstas, mediante validação pelo CLIENTE.

DA REMUNERAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 20 O CONTRATANTE pagará à TACTIUM os valores descritos e especificados em detalhes no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES enquanto perdurar vigente o presente CONTRATO.
- 21 Os valores relativos à remuneração contratada entre as PARTES serão atualizados anualmente, ou pela menor periodicidade prevista na legislação aplicável à hipótese, tendo como base o índice de variação anual positiva do IPCA(IGPE), ou, na falta deste, pelo INPC(IGPE), considerado o respectivo percentual acumulado a cada 12 (doze) meses contados da data de assinatura do(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.
20. Os pagamentos da remuneração devida entre as PARTES por força do disposto no presente CONTRATO serão efetuados mediante liquidação de boleto bancário enviado ao CONTRATANTE, por e-mail, via postal ou qualquer outro meio de comunicação eficiente, pela TACTIUM e/ou pelo banco de livre escolha da CONTRATADA.
21. Na eventualidade de não recebimento de nota fiscal eletrônica e/ou boleto bancário em tempo hábil para o respectivo pagamento, considerada a periodicidade praticada junto à TACTIUM, conforme especificado no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES, deverá o CONTRATANTE entrar em contato com o departamento de cobrança da CONTRATADA para solicitar providência que viabilize adimplemento do valor devido no prazo de vencimento aplicável à hipótese.

22. Independentemente do recebimento ou não, pelo CONTRATANTE, de nota fiscal eletrônica e/ou boleto bancário emitidos pela TACTIUM para acobertar o pagamento do preço do fornecimento de software e/ou respectivas atualizações objeto do presente CONTRATO, o CONTRATANTE não poderá escusar-se da obrigação de pagamento regular e tempestivo do boleto bancário recebido da TACTIUM para viabilizar adimplemento do(s) preço(s) relativo(s) à remuneração estabelecida no texto do(s) respectivo(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.
23. No primeiro mês do contrato, os valores relativos à remuneração especificados em detalhes no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES será cobrados proporcionalmente ao número de dias entre a data de início de disponibilidade para uso pela CONTRATANTE e o último dia do mês.
24. Se, em virtude de lei subsequente, vier a ser admitida a correção ao valor dos serviços em periodicidade inferior à prevista na legislação vigente, à época de sua celebração, concordam as partes, desde já, em ajustar novas condições de índice e periodicidade de correção dos valores citados no item acima.
25. Toda e qualquer alteração na legislação tributária e fiscal em vigor, que venha a afetar direta ou indiretamente os custos dos serviços ora contratados, será suportada e repassada a CONTRATANTE, desde que tal repasse não venha a infringir os dispositivos legais vigentes na época, de forma a manter constante a relação custo/preço dos serviços e o equilíbrio contratual pactuado.
26. A falta de pagamento de remuneração devida à TACTIUM, com atraso superior a 30 (trinta) dias, consecutivos ou não, será considerada descumprimento de pacto negocial, com consequente suspensão do presente CONTRATO, até que ocorra adimplemento devido da obrigação em atraso, ou rescisão de pleno direito do correspondente acordo comercial, pela TACTIUM, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, com consequente bloqueio de licença(s) de módulos de software não personalizado que integram a PLATAFORMA TACTIUM, que deixará de funcionar imediatamente, ficando a CONTRATADA isenta de quaisquer responsabilidades por eventuais danos ocorridos em razão da suspensão ou rescisão do respectivo contrato firmado entre as PARTES.
27. Após a regularização do débito eventualmente inadimplido pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA, a TACTIUM realizará o desbloqueio da licença em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar do efetivo recebimento da importância devida pela CONTRATANTE.
28. O documento de cobrança originado com base neste CONTRATO e respectivo(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES, não contestado em até 05 (cinco) dias após seu recebimento, reveste-se como título de dívida líquida, certa e exigível, para os fins de cobrança e/ou execução judicial, podendo a TACTIUM, a seu exclusivo critério, expedir duplicatas/triplicatas e promover o respectivo protesto cambial e registro em cadastro de devedores, para todos os fins de direito.
29. Na hipótese de atraso no pagamento de qualquer remuneração ou prestação devida à TACTIUM, o CONTRATANTE sujeitar-se-á à incidência de atualização monetária, segundo o índice de variação do IPCA(IGPE), na falta, pelo INPC(IGPE), calculada desde a data do vencimento da obrigação até a do efetivo pagamento, sem prejuízo quanto à incidência de juros de mora de 1% ao mês ou fração e multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total inadimplido ou pago com atraso perante a CONTRATADA.

30. O atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias no pagamento dos serviços compactuados neste Contrato e no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES, faculta a CONTRATADA a enviar a cobrança ao departamento jurídico, sem necessidade de prévio aviso, sendo acrescido na cobrança administrativa honorários advocatícios de 10% (dez por cento), calculados sobre o valor total corrigido. Na hipótese de cobrança judicial serão acrescidos honorários advocatícios de 20% (vinte por cento).

DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES

31. A TACTIUM não assume qualquer responsabilidade além da explicitamente expressa no presente Contrato. Em particular, o CONTRATANTE isenta desde já a TACTIUM de qualquer responsabilidade quanto a prejuízos, perdas e danos e lucros cessantes decorrentes da má utilização do SISTEMA ou pane nos equipamentos ou erro de operação causado pelo CONTRATANTE.

DA CONFIDENCIALIDADE

32. Compreende-se por "Informações Confidenciais" quaisquer informações ou dados revelados entre as PARTES por força da execução do objeto do presente CONTRATO, incluindo, sem limitação, dados derivados do uso de programas de computador e mensagens ou atos comunicacionais correlatos, segredos comerciais, know-how, informações relacionadas com tecnologia, clientes, dados pessoais de clientes e funcionários, planos comerciais ou promocionais, informações econômicas, financeiras, jurídicas ou administrativas e sobre negócios da "Parte Reveladora", independentemente do respectivo suporte material ou digital, abrangendo desenhos, modelos, especificações, relatórios, compilações, softwares, fórmulas, patentes, relatórios e outros dados de natureza privada não previamente expostos ou disponíveis ao público.
33. Durante o período de vigência do presente CONTRATO, e após 3 (três) anos contados de sua rescisão, resilição, resolução, revogação ou extinção, cada PARTE (a) utilizará as Informações Confidenciais da outra PARTE somente com base no CONTRATO; (b) somente fornecerá Informações Confidenciais para terceiros com o consentimento prévio e por escrito da outra PARTE, com exceção de seus conselheiros, diretores, advogados, contadores e auditores; e (c) evitará o uso não-autorizado e o fornecimento de Informações Confidenciais utilizando no mínimo o mesmo grau de cuidado exercido para proteger suas próprias Informações Confidenciais, observada sempre a necessidade de utilização de um grau razoável de cuidado objetivo.
34. Não serão consideradas como Informações Confidenciais, conforme definido acima, aquelas que: (i) sejam de prévio conhecimento das PARTES; (ii) pertenciam ao domínio público em data anterior à data da divulgação; (iii) tornaram-se parte do domínio público sem culpa comprovada das PARTES; (iv) forem, a partir da assinatura deste CONTRATO, obtidas por qualquer das PARTES de boa-fé de um terceiro que não tenha recebido tal informação de outro que sabidamente estava obrigado a manter segredo; ou (v) forem requisitadas através de ordem judicial por uma autoridade governamental ou judiciária competente, sendo nesse caso necessário que a PARTE receptora notifique com antecedência a PARTE informante do pedido, além de utilizar esforços juridicamente razoáveis para limitar a extensão de tal abertura.
35. Todas as Informações Confidenciais recebidas por uma PARTE deverão ser devolvidas à outra PARTE, juntamente com todas as suas cópias, no prazo de 30 (trinta) dias após o término, rescisão, resilição, resolução, revogação ou extinção do presente CONTRATO, ficando expressamente proibida a retenção de qualquer cópia, em qualquer meio.

36. Em caso de divulgação ou repasse indevidos das Informações Confidenciais, a qualquer título, a PARTE que der causa à quebra de confidencialidade ressarcirá a outra PARTE em relação aos respectivos danos, perdas e lucros cessantes, sem prejuízo quanto às medidas criminais cabíveis, à rescisão contratual motivada e à exigência de multa de valor equivalente ao da soma das 6 (seis) últimas faturas emitidas entre as PARTES por força do disposto no presente CONTRATO.

DO SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

37. A TACTIUM obriga-se a não reproduzir ou revelar a terceiros, por qualquer meio, quaisquer documentos ou informações recebidas da CONTRATANTE em decorrência do presente Contrato, obrigando-se a tratá-los sob estrita confidencialidade e utilizando-os, exclusivamente, com o propósito de realizar os serviços ora contratados.
38. A TACTIUM agirá como "operador" no sentido estrito da LGPD e demais regulamentos, especificamente no sentido quanto ao tratamento de dados.
39. A TACTIUM reconhece que durante a prestação dos serviços ora contratados poderá ter acesso, por qualquer motivo e sob qualquer forma ou meio, transmitido por escrito, por meio eletrônico, verbal, por observação, colaboração ou participação, a documentos e informações confidenciais, orais ou escritas, tangíveis ou intangíveis, da CONTRATANTE e, eventualmente, de sociedades coligadas, controladas, controladoras e/ou afiliadas, bem como de terceiros, incluindo, mas não se limitando, a documentos e informações de natureza financeira, comercial, métodos, critérios, técnicas, práticas, estratégias, metodologias e procedimentos, de modo que todos estes elementos, em conjunto ou separadamente, deverão ser tratados como "Informações Confidenciais", independentemente de sua classificação como tal, observadas as disposições aplicáveis deste instrumento.
40. Considerar-se-ão "Informações Confidenciais" quaisquer informações, orais ou escritas, tangíveis ou intangíveis, da CONTRATANTE e, eventualmente, de suas subcontratadas, sociedades coligadas, controladas, controladoras e/ou afiliadas, incluindo, mas não se limitando, a documentos e informações de natureza financeira, comercial, métodos, critérios, técnicas, práticas, estratégias, metodologias e procedimentos, de modo que todos estes elementos, em conjunto ou separadamente, deverão ser tratados como "Informações Confidenciais", independentemente de sua classificação como tal.
41. Em qualquer caso de encerramento do Contrato ou mediante solicitação expressa da CONTRATANTE, a TACTIUM se obriga a devolver as Informações Confidenciais que, eventualmente, estejam sob sua posse, seja em meio físico ou digital, em até 10 (dez) dias contados do término do Contrato ou da solicitação do CLIENTE, apagando quaisquer registros das Informações Confidenciais.
42. A TACTIUM cumprirá suas obrigações com observância às leis aplicáveis relativas ao tratamento de dados de indivíduos, sejam dados pessoais ou dados pessoais sensíveis, devendo suas atividades e suas obrigações aqui previstas envolvendo o tratamento desses dados serem, às suas custas, organizadas, governadas e operadas de acordo com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18) e eventuais normas que venham a ser emanadas de autoridades governamentais aplicáveis;
43. Em caso de descumprimento das disposições desta cláusula por parte da TACTIUM, esta poderá ser denunciada, pela CONTRATANTE ou por qualquer outro interessado, à ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados), mas somente após procedimento de tentativa de acordo entre as partes Contratantes.

44. A CONTRATANTE prestará assistência à TACTIUM, e uma a outra, no cumprimento de suas outras obrigações de acordo com as leis de proteção de dados nos casos em que estiver implícita a assistência da TACTIUM e/ou nos casos em que for necessária a assistência da CONTRATANTE para que a TACTIUM cumpra suas obrigações, incluindo aquelas relativas à segurança do tratamento, violações de dados pessoais, avaliação de impacto de proteção de dados, e consulta prévia a autoridades de proteção de dados.
45. A CONTRATANTE e a TACTIUM implementarão as medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os Dados Pessoais, levando em conta as técnicas mais avançadas, o custo de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos apresentados pelo processamento, em particular, devidos à destruição, perda, alteração ou divulgação não-autorizada dos Dados Pessoais, de forma acidental ou ilegal, ou ao acesso aos Dados Pessoais transmitidos, armazenados, ou de outra forma tratados.
46. Na hipótese de uma violação de Dados Pessoais, a CONTRATANTE ou a TACTIUM informarão, uma a outra, a depender da responsável, por escrito, acerca da violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 36 (trinta e seis) horas a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações a serem disponibilizadas por cada uma incluirão: (i) descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados implicados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados implicados; (ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos Dados Pessoais; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos Dados Pessoais e mitigar os possíveis efeitos adversos.
47. A TACTIUM fornecerá todo o suporte necessário para a realização das auditorias, incluindo, mas não se limitando, permitir acesso a todas as instalações relevantes, quando necessário, bem como assegurar a disponibilidade de todo o pessoal relevante da TACTIUM, disponibilizar todas as documentações, especificações, registros, e outras informações relevantes ao tratamento dos Dados Pessoais.

DA DURAÇÃO DO CONTRATO

48. Este Contrato entra em vigor por 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da assinatura, ficando automaticamente prorrogado, por sucessivos prazos de 12 (doze) meses, caso não haja manifestação em sentido contrário com antecedência de 30 (trinta) dias, exceto se estabelecida condição diferente no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.

DA RESCISÃO OU REDUÇÃO DE ITENS CONTRATADOS

49. O presente Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, unilateralmente por qualquer das partes, desde que informado a outra por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.
50. A rescisão total ou parcial de forma antecipada pela CONTRATANTE, onde se entende rescisão parcial como retirada de itens contratados, antes do previsto na Proposta(s) Comercial(is) e/ou Termo(s) de Adesão firmado(s) junto à CONTRATADA, acarretará a aplicação de multa contratual conforme o tipo:
- 50.1. No caso de rescisão total, a multa corresponderá a 10% do valor total das parcelas vincendas ou ao valor de duas parcelas do contrato, o que for maior ao tempo da rescisão, pro-rata, cobrado proporcionalmente, que será cobrado 60 (sessenta) dias após o vencimento da última parcela.

- 50.2. No caso de rescisão parcial, a multa corresponderá a 10% do valor correspondente às parcelas vincendas dos itens cancelados, pro-rata, cobrado proporcionalmente, na parcela seguinte à formalização do pedido de cancelamento dos itens.
51. Na rescisão total ou parcial deste contrato, caso se trate de equipamentos locados ao CONTRATANTE, a TACTIUM fará retirada dos mesmos, independente de notificação prévia, não sendo a TACTIUM responsável por eventuais reparos necessários no local, originados pela remoção de equipamentos.
52. O CLIENTE deverá pagar o Valor Mensal do(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES até a data da rescisão dos respectivos itens.
53. Todos os ônus decorrentes da retirada do EQUIPAMENTO e desinstalação do SISTEMA, por rescisão normal ou não, tais como embalagem, frete, seguro de transporte, etc., correrão por conta da CONTRATANTE e serão cobrados 60 (sessenta) dias após a data de vencimento da última parcela.
54. Se, para reaver o crédito original deste contrato, as partes tiverem que recorrer aos meios judiciais, a parte vencida arcará com os custos e despesas processuais, honorários advocatícios na base de 20% (vinte por cento) sobre o débito executado.
55. Este Contrato poderá ser rescindido, desde que, de pleno direito pelas partes independentemente de interpelação ou notificação judicial ou extrajudicial, sem que assista à parte causadora direito a qualquer reclamação ou indenização nos seguintes casos:
- 55.1. Descumprimento de qualquer cláusula ou condição do presente instrumento, não regularizado em até 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificação de infração enviada pela parte inocente à parte infratora;
- 55.2. Falência, liquidação judicial ou dissolução societária de qualquer das partes;
- 55.3. Se qualquer uma das partes der causa à suspensão ou interrupção da realização do objeto ora avençado, total ou parcialmente, ou ainda se esta descumprir quaisquer leis, regulamentos, prescrições, recomendações técnicas ou administrativas relacionadas à realização do objeto ora contratado;
56. Em qualquer das hipóteses de rescisão previstas na cláusula 55, se a parte que tenha dado causa for o CONTRATANTE, a TACTIUM poderá bloquear o acesso ao SISTEMA, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial.
57. Em qualquer das hipóteses de rescisão previstas na cláusula 55, se a parte que tenha dado causa for a TACTIUM, fica assegurado ao CLIENTE o pleno uso do serviço por mais 60 (sessenta) dias da ocorrência do fato gerador.
58. Na devolução ou retirada do EQUIPAMENTO objeto deste contrato, é garantido à TACTIUM, o direito de efetuar a vistoria e conferência de todos os itens conforme descritos e especificados em detalhes no(s) Pedido(s) de Compra, Proposta(s) Comercial(ais) e/ou Termo(s) de Adesão pactuado(s) e aprovado(s) entre as PARTES.
59. Caso a TACTIUM deixe de ter condições para cumprir o estabelecido na cláusula 55, por falência, liquidação judicial ou dissolução societária, a mesma por si ou por seus sucessores ou responsáveis se obriga a fornecer ao CONTRATANTE a documentação, programas fontes e demais informações técnicas necessárias para que o processamento do SISTEMA não seja descontinuado.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

60. A CONTRATADA ressalva-se o direito de transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações deste contrato referentes ao EQUIPAMENTO a terceiros de reconhecida idoneidade e capacidade técnica, desde que não haja qualquer prejuízo ou embaraço à utilização do EQUIPAMENTO e ao regular cumprimento do objeto ora avençado.
61. O CONTRATANTE ou CLIENTE não poderá transferir os direitos e obrigações contratuais nem o uso do EQUIPAMENTO a terceiros ou sublocar, sem prévia concordância expressa e escrita da CONTRATADA.
62. O CONTRATANTE ou CLIENTE é o único autorizado a utilizar o SISTEMA e os EQUIPAMENTOS a ele disponibilizado, não podendo transferir os direitos e obrigações contratuais nem seu uso a terceiros ou sublocar, sem prévia concordância expressa e escrita da CONTRATADA.
63. Qualquer tolerância no cumprimento das condições contratuais não constituirá novação, nem poderá ser invocado como precedente para o caso de repetição do fato tolerado.
64. Todos e quaisquer acordos verbais com referência a este contrato serão objeto de aditivo específico, sem o qual os acordos não terão qualquer validade.
65. Acordos específicos que façam referência a este contrato também farão parte deste contrato.
66. A CONTRATANTE obriga-se a não permitir que terceiros não autorizados pela TACTIUM intervenham nas partes e componentes do objeto contratado.
67. Toda e qualquer alteração dos termos e condições pactuadas no presente instrumento dependerá de prévia e expressa concordância das PARTES e deverá ser formalizada mediante instrumento aditivo.
68. A nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas desde instrumento não prejudicará a validade e eficácia das demais cláusulas e do próprio Contrato.
69. A(s) Proposta(s) Comercial(is), Pedido(s) de Compra e/ou Termo(s) de Adesão e os respectivos Anexos apresentados à CONTRATANTE são partes integrantes e indissociáveis deste contrato, bem como os valores a serem pagos que estão nela discriminados;
70. Todo e qualquer valor que venha a ser devido pela TACTIUM à CONTRATANTE por força do presente Contrato, inclusive relativos a multas ou penalidades, poderá, a exclusivo critério da CONTRATANTE, ser deduzido de qualquer valor devido por esta à TACTIUM, desde que não regularizados em até 15 (quinze) dias contados do recebimento de notificações de infração enviada pela CONTRATANTE à TACTIUM.



DO FORO E COMPETÊNCIA

71. Fica eleito o foro da Comarca de Fortaleza - CE, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões administrativas, jurídicas ou outras que possam surgir, decorrentes do presente Contrato.

Fortaleza (CE), 20 de abril de 2021.

JOSEFINA PICANCO
MAGALHAES:21856494349

Assinado de forma digital por
JOSEFINA PICANCO
MAGALHAES:21856494349
Dados: 2021.07.07 16:17:26 -03'00'

Josefina Picanço Magalhães

Diretora

CPF 218.564.943-49

SOFTIUM Informática Ltda

CONTRATADA / TACTIUM

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 773485
CARTÓRIO
ARGENTINO
MAIA

Anexo I – Conjunto de regras contratuais relativas ao uso dos módulos da plataforma TACTIUM

Este anexo faz parte do **CONTRATO DE LICENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DOS MÓDULOS DE SOFTWARE NÃO PERSONALIZADO DA PLATAFORMA TACTIUM**

DA CARACTERIZAÇÃO DA PLATAFORMA TACTIUM

1. A plataforma TACTIUM consiste de solução de software não personalizado para gestão de atendimento, vendas, cobranças e pesquisas, com operação em contact centers. É composta por quatro grupo de módulos: TACTIUM IP, TACTIUM CRM, TACTIUM OMNI e TACTIUM BOT.
 - a. O TACTIUM IP compreende um conjunto de módulos e funcionalidades para operacionalização e gestão de call centers conectados a operadoras de telefonia fixa, móvel ou Voz sobre IP. Conta com recursos de atendimento receptivo automatizado por unidade de resposta audível (URA) e por agentes humanos, configuração, carga e operação de campanhas com discador preditivo por URA ou agentes humanos, gravações de ligações, monitoramento da operação em tempo real, relatórios e consultas, recursos para integração de sincronismo de tela e outras funcionalidades de operação por agentes, com objetivo de viabilizar a interação com o público por meio telefônico, com ganho de produtividade e melhor gestão.
 - b. O TACTIUM CRM compreende um conjunto de módulos voltados para Gestão do Relacionamento com Clientes, com cadastro de pessoas, registro e acompanhamento de demandas receptivas, montagem de listas e registro de contatos em campanhas ativas, desenho de formulários, consultas e relatórios para análise da operação.
 - c. O TACTIUM OMNI compreende um conjunto de módulos para interação digital por e-mail, softwares de mensageria através da internet, tais como o WhatsApp e outros que venham a ser agregados à plataforma, webchat e SMS, com troca de informações com os usuários por meio de aparelhos móveis celulares ou computadores, com recursos de monitoramento, operacionalização e supervisão.
 - d. O TACTIUM BOT é composto por dois tipos de funcionalidades, de acordo com o tipo de meio de contato:
 - i. Atendimento virtual por voz e telefonia: TACTIUM BOT PA Virtual, que tem como pre-requisito para funcionamento o grupo TACTIUM IP.
 - ii. Atendimento virtual por mensagens: TACTIUM BOT Chatbot, que tem como pre-requisito para funcionamento o grupo TACTIUM OMNI.

DAS REGRAS RELATIVAS AO FORNECIMENTO DO TACTIUM IP E TACTIUM BOT PA Virtual

2. A CONTRATADA não fornece nem é responsável pelos links de telefonia e de conexão a internet, ambiente de rede, recursos de segurança da informação, firewalls, antivírus e assemelhados, necessários para compor o ambiente operacional do sistema TACTIUM e que, em caso de falhas ou restrições, geram impacto direto na disponibilidade e performance do mesmo. A CONTRATANTE isenta desde já a CONTRATADA por quaisquer problemas ocasionados por estes componentes que resultem em restrição ou descontinuidade de operação, excluindo-a de qualquer responsabilização jurídica quanto a fatos dessa natureza perante a CONTRATANTE ou terceiros.



3. A CONTRATADA não é responsável por monitorar ou garantir o funcionamento perfeito de links de telefonia e internet, nem do ambiente de rede da CONTRATANTE, incluindo equipamentos e softwares fornecidos por terceiros. A CONTRATADA recomenda que:
 - a. No tráfego de voz por meio da rede ethernet local, é obrigatório que todas as PAs estejam conectadas um switch 100/1000, sem cascadeamento.
 - b. Em caso de grandes instalações com uso local, com um switch core e switches adicionais, deve ser obrigatoriamente utilizada a topologia estrela, com no máximo um nível, visando reduzir impactos e gargalos de rede.
 - c. É primordial que o cabeamento esteja montado de forma correta, sendo preferencialmente certificado. Os cabos de rede não devem estar próximos a cabos de energia, que podem ocasionar interferência e queda na qualidade do áudio.
 - d. Para tráfego de voz com operadores conectados remotamente, a CONTRATANTE deve garantir a seu time conexões de internet que permitam o tráfego sem ruídos e outras anomalias causadas por baixa largura de banda ou delays, jitter e perdas de pacotes.
4. A CONTRATADA não é responsável pelo gerenciamento de rotas de telefonia e links de internet e sua vinculação aos recursos do TACTIUM. A CONTRATANTE a isenta desde já de qualquer responsabilização jurídica quanto a faturas a maior ou aumentos de consumo de telefonia e internet junto aos respectivos fornecedores.
5. Toda a infraestrutura física de instalação dos equipamentos, tais como energia, refrigeração, aterramento, local apropriado, etc, é de responsabilidade da CONTRATANTE que isenta desde já a CONTRATADA por qualquer situação referente a esses componentes que causem descontinuidade ou restrições ao uso do software TACTIUM.
6. A CONTRATANTE é responsável por garantir a segurança de acesso, físico e virtual, aos computadores e seu ambiente de rede e manter uma política de gestão de senhas de acesso e controle de uso por seus usuários. A TACTIUM disponibiliza um Documento de Recomendações de Segurança (<https://tactium.com.br/pdf/documento-de-recomendacoes-de-seguranca.pdf>) sobre o qual a CONTRATANTE declara ter ciência e isenta desde já a CONTRATADA por qualquer problema de invasão, contaminação por vírus, criptografia e sequestro de dados, acessos indevidos ao sistema e demais tópicos citados no referido documento, mas não limitados aos lá expressos.
7. Em caso de TACTIUM BOT PA Virtual, serão utilizadas vozes conforme banco de voz disponibilizado pela CONTRATADA em língua portuguesa. As frases específicas para as árvores de voz da CONTRATANTE serão gravadas na mesma voz do banco disponibilizado. Em caso de mudança de banco de voz, a CONTRATANTE terá que solicitar à CONTRATADA a regravação das frases específicas.
8. Para o reconhecimento de fala (ASR) do TACTIUM BOT PA Virtual, poderão ser utilizadas uma das seguintes opções: licenças ASR do tipo gramática fechada fornecidas pelo CPqD ou pacote gratuito de reconhecimento Microsoft. Os preços do módulo e qualidade de reconhecimento variam de acordo com o fornecedor.
 - a. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo grau de acurácia do reconhecimento Microsoft que oferece gratuitamente.
 - b. O grau de acurácia do reconhecimento das licenças ASR do CPqD é constantemente monitorado e depende de fatores externos como qualidade do áudio, ruídos de fundo, sotaques, entre outros. A CONTRATADA não garante que o reconhecimento ocorra corretamente em todas as situações.

DAS REGRAS RELATIVAS AO FORNECIMENTO DO TACTIUM OMNI E TACTIUM BOT Chatbot

9. A CONTRATADA não fornece nem é responsável pelos serviços de e-mail em si, servidores POP3 e SMTP, onde são operacionalizados o envio e recebimento de mensagens de correio eletrônico do TACTIUM OMNI. O software TACTIUM se conecta aos provedores de serviços que atuem conforme os padrões POP e SMTP para realizar o trânsito de mensagens e em caso de falhas ou restrições nos mesmos, gera impacto direto na disponibilidade e performance do software. A CONTRATANTE isenta desde já a CONTRATADA por quaisquer problemas ocasionados por estes componentes que resultem em restrição ou descontinuidade de operação, excluindo-a de qualquer responsabilização jurídica quanto a fatos dessa natureza perante a CONTRATANTE ou terceiros.
10. O componente de WebChat do TACTIUM OMNI é disponibilizado para que seja acoplado no site da CONTRATANTE. O acoplamento do mesmo e a sua disponibilidade no ambiente do site da CONTRATANTE é de sua própria responsabilidade. Caso ocorram falhas ou restrições no referido site, há impacto direto na disponibilidade e performance do software. A CONTRATANTE isenta desde já a CONTRATADA por quaisquer problemas ocasionados por estes componentes que resultem em restrição ou descontinuidade de operação, excluindo-a de qualquer responsabilização jurídica quanto a fatos dessa natureza perante a CONTRATANTE ou terceiros.
11. O TACTIUM se conecta ao WhatsApp por meio de provedor de serviços especializado (broker) e homologado pela TACTIUM. A empresa CONTRATANTE deve habilitar sua(s) contas de WhatsApp junto ao referido provedor e contratar diretamente os serviços de mensagens do mesmo. A TACTIUM irá auxiliar no processo de habilitação, mas não se responsabiliza pela aprovação da empresa CONTRATANTE junto ao mesmo e ao WhatsApp. Os valores cobrados por mensagens trafegadas serão pagos diretamente pela empresa CONTRATANTE ao provedor de serviços (broker), sem intermediação da TACTIUM. Em caso de falta de créditos para o tráfego de mensagens, os serviços de envio e recebimento ficam parados até que haja recarga de créditos.
12. A troca de mensagens através de softwares de mensageria, tais como o WhatsApp e outros que sejam conectados ao software TACTIUM requer que a CONTRATANTE habilite suas contas nos respectivos provedores de serviços e siga fielmente as políticas de uso por eles estabelecidas. A TACTIUM não tem como garantir a aprovação da empresa pelo Facebook / WhatsApp, somente poderá ser habilitado o TACTIUM após a aprovação da conta junto ao provedor e ao WhatsApp. Destacamos algumas das políticas principais do WhatsApp, o que não exime a CONTRATANTE de conhecer e praticar os termos de uso do próprio fornecedor de serviços de mensageria em sua totalidade.
 - a. Adesão ou opt-in:
 - i. Para iniciar uma conversa no WhatsApp com uma pessoa, primeiro a empresa CONTRATANTE deve receber uma permissão de adesão que confirme que a pessoa deseja receber mensagens futuras no WhatsApp, na qual explicita o nome da sua empresa.
 - ii. A empresa CONTRATANTE é a única responsável por determinar o método de adesão, seguindo todas as leis aplicáveis ao tema. A TACTIUM não se responsabiliza pelo envio de mensagens sem a devida adesão e possíveis sanções que a empresa venha a receber.
 - b. Tipos de mensagem aceitáveis:
 - i. O início de conversa por iniciativa da empresa CONTRATANTE somente ocorre com envio de uma Mensagem de Notificação padronizada e aprovada pelo WhatsApp, a qual deve seguir seus termos e políticas. A TACTIUM não pode garantir que qualquer mensagem seja aprovada nem que a mesma seja mantida válida.

- ii. Se um usuário iniciar uma conversa com a empresa CONTRATANTE, a mesma pode continuar a conversa pelo WhatsApp por até 24 horas após a última mensagem enviada por ele ("Janela de tempo de atendimento ao cliente"). Fora da janela de tempo de atendimento ao cliente, você só poderá enviar mensagens usando as Mensagem de Notificação padronizadas aprovadas.
- c. Proteção de dados e cumprimento das leis
 - i. A empresa CONTRATANTE é responsável e deve proteger todo aviso, permissão e consentimento necessários para coletar, usar e compartilhar informações e conteúdo de terceiros. Isso inclui a manutenção de uma política pública de privacidade, bem como o cumprimento das leis aplicáveis.
 - ii. A empresa CONTRATANTE não deve usar dados obtidos por meio da plataforma WhatsApp sobre um usuário contatado via WhatsApp, excetuando-se conteúdo de conversas, para nada além do necessário para dar suporte à troca de mensagens com esse usuário.
 - iii. A empresa CONTRATANTE não deve divulgar e nem pedir aos clientes que divulguem números completos de cartão de pagamento individual, números de conta financeira, números de documentos de identidade ou outras informações confidenciais.
 - iv. A empresa CONTRATANTE não deve usar o WhatsApp para enviar ou solicitar informações de saúde se as leis aplicáveis limitarem a distribuição de tais informações a sistemas que não cumprem os requisitos necessários para processar essas informações de saúde. Além disso, o WhatsApp não é destinado ao uso de telemedicina.
 - v. A empresa CONTRATANTE não deve encaminhar ou, de qualquer outra forma, compartilhar informações de uma conversa com clientes com nenhum outro cliente.
- d. Usos proibidos e violações:
 - i. O WhatsApp proíbe o uso de seus produtos e serviços por organizações e indivíduos envolvidos com terrorismo ou crime organizado, ou para qualquer atividade que facilite ou organize atividades criminosas, inclusive para explorar ou causar dano físico, financeiro ou de qualquer outra natureza a pessoas, empresas ou animais.
 - ii. O uso comercial do WhatsApp para negociação e ofertas de produtos e serviços deve obedecer à Política Comercial do WhatsApp, disponível em <https://www.whatsapp.com/policies/commerce-policy/>. Caso a empresa CONTRATANTE descumpra qualquer dos critérios, o WhatsApp poderá proibir o uso dos produtos. Nesse caso, o contrato referente ao TACTIUM OMNI será passível de cancelamento, seguindo os trâmites definidos na cláusula de rescisão do presente CONTRATO. A empresa CONTRATANTE desde já exime a TACTIUM de qualquer responsabilidade.
 - iii. Mensagens não devem incluir conteúdo ofensivo, como materiais sexualmente explícitos ou nudez, conforme determinado de acordo com o critério exclusivo do WhatsApp.
 - iv. Caso a empresa CONTRATANTE receba feedbacks negativos de usuários em excesso, se for considerada danosa pelo WhatsApp ou se violar ou incentivar outros a violarem os termos e políticas, conforme determinado a critério exclusivo do WhatsApp, poderá também ser proibida de usar a plataforma e/ou ter suas contas desativadas. Nesse caso, o contrato referente ao TACTIUM OMNI será passível de cancelamento, seguindo os trâmites definidos na cláusula de rescisão do presente CONTRATO e a empresa CONTRATANTE desde já exime a TACTIUM de qualquer responsabilidade.

- v. O envio de mensagens em massa de forma não autorizada, viola as políticas de uso do WhatsApp e pode ocasionar restrição ou remoção do acesso da empresa CONTRATANTE aos serviços do WhatsApp, e a TACTIUM desde já se exime de qualquer responsabilidade.
13. O TACTIUM faz envio e recebimento de mensagens SMS por conexão a brokers especializados e homologados, os quais devem ser contratados diretamente pela empresa CONTRATANTE ou CLIENTE. Os valores de mensagens, enviadas e recebidas, serão cobrados diretamente pelo broker, sem intermediação da TACTIUM. Caso sejam serviços pré-pagos, em caso de falta de créditos para o tráfego de mensagens, os serviços de envio e recebimento ficam parados até que haja recarga de créditos.

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 773485
CARTÓRIO ARGENTINO
MAIA

Anexo II – Conjunto de regras contratuais relativas a infraestrutura de equipamentos para instalação do SISTEMA TACTIUM

Este anexo faz parte do **CONTRATO DE LICENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DOS MÓDULOS DE SOFTWARE NÃO PERSONALIZADO DA PLATAFORMA TACTIUM**

DA INFRAESTRUTURA PARA OPERAÇÃO ON-PREMISES (no ambiente do CLIENTE)

- 1) Nos casos em que a **CONTRATADA forneça equipamentos** para operação do SISTEMA TACTIUM, as regras de gestão e suporte a essa infraestrutura estão estabelecidas nas cláusulas a seguir.
 - a) A CONTRATADA aluga ao CLIENTE, por meio deste contrato, os módulos e equipamentos e softwares básicos descritos no item "Locação Mensal de Equipamentos e Infraestrutura para operacionalização do Sistema TACTIUM" do Termo de Adesão ao presente CONTRATO, doravante chamados simplesmente de EQUIPAMENTO.
 - b) Também faz parte do objeto a prestação de serviços de manutenção, testes e assistência técnica remota do EQUIPAMENTO, a serem realizados pela CONTRATADA ou por terceiros por ela designados, durante o período de vigência do presente instrumento, dentro do Horário de Atendimento especificado no anexo I.
 - c) A LOCAÇÃO do EQUIPAMENTO está coberta pelo presente Contrato, mediante o pagamento pelo CLIENTE do Valor Mensal de Locação do Equipamento. A LOCAÇÃO confere o direito ao uso do EQUIPAMENTO durante o mês de referência de cada valor pago.
 - d) O EQUIPAMENTO deverá estar instalado no Endereço de Instalação discriminados no Termo de Adesão ao presente CONTRATO.
 - e) Cada item de EQUIPAMENTO enviado ao ambiente do CLIENTE será acompanhado de um documento de entrega com a discriminação do mesmo, o qual será assinado pelo responsável no CLIENTE e enviado de imediato à CONTRATADA.
 - f) Somente estão inclusos equipamentos ou recursos de redundância ou contingência quando explicitamente descritos no Termo de Adesão ou Proposta de Serviços. Nos demais casos, quando houver necessidade de sobressalente ou substituição para envio para manutenção, o CONTRATANTE ou CLIENTE poderá solicitar à CONTRATADA que fará o envio e cobrará locação temporária de qualquer equipamento enviado para este fim.
 - g) O EQUIPAMENTO é de propriedade da CONTRATADA e atende perfeitamente às condições de funcionamento. O CONTRATANTE ou CLIENTE obriga-se a zelar pela segurança do EQUIPAMENTO e a restituí-lo à CONTRATADA quando do término ou rescisão do presente contrato e de seus adendos. O EQUIPAMENTO está sob inteira responsabilidade do CONTRATANTE ou CLIENTE, o qual será o único responsável pelo bom uso e conservação, ressalvados os procedimentos de manutenção expressamente a cargo da CONTRATADA nos termos deste contrato.
 - h) O CONTRATANTE ou CLIENTE não poderá fazer mudanças, reparos, ou alterações no EQUIPAMENTO, sem o consentimento prévio da CONTRATADA.
 - i) A ampliação do EQUIPAMENTO e/ou a ligação de equipamentos adicionais, será objeto de Aditivo ao Termo de Adesão, que fará parte integrante do presente instrumento.
 - j) Todas as demais prestações de serviços, cuja necessidade não seja motivada pelo desgaste natural do equipamento ou por defeitos de fabricação, serão executadas pela CONTRATADA ou profissionais por ela designados, sob responsabilidade e por conta do CONTRATANTE ou CLIENTE. A execução desses serviços técnicos ocorrerá mediante orçamento aprovado pelo CONTRATANTE ou CLIENTE.

- k) Toda manutenção será realizada nos laboratórios designados pela CONTRATADA, sendo que este contrato não cobre qualquer visita e despesas de locomoção para manutenção e/ou diagnósticos em outras localidades fora de Fortaleza-CE ou São Paulo-SP.
- l) O CONTRATANTE ou CLIENTE compromete-se que as instalações sejam realizadas em ambientes devidamente apropriados e que obedeçam às normas e padrões ABNT.
- m) O CONTRATANTE ou CLIENTE compromete-se, em caso de roubo ou furto, a pagar à CONTRADA valor correspondente a 15 (quinze) vezes o valor mensal de locação do item de EQUIPAMENTO que sofreu a perda, a título de restituição.
- n) A CONTRATADA garante o funcionamento do EQUIPAMENTO e se obriga a assim conservá-lo, através de manutenção por sua própria conta, referente a peças desgastadas naturalmente ou com defeito de fabricação.
- o) A CONTRATADA assegura ao CONTRATANTE ou CLIENTE garantia contra defeito de material e/ou fabricação (hardware e software), desde que este seja constatado pelos técnicos por ela autorizados.
- p) A garantia limita-se a responsabilidade de substituir módulos e peças defeituosas do equipamento objeto deste contrato, desde que tais defeitos sejam decorrentes de condições normais de uso.
- q) A referida garantia inclui a mão-de-obra e tem validade durante a vigência do contrato, a contar da data de entrega do equipamento objeto deste contrato.
- r) Não estão cobertos pela garantia:
- Manutenções e instalações realizadas por terceiros e reparo de danos provocados por estes, salvo quando tais ocorrências forem relativas ao fornecimento contratual e executadas por pessoas autorizadas pela CONTRATADA.
 - Manutenção em equipamentos de fabricação de terceiros, acoplados ao sistema em questão, salvo aqueles fornecidos pela CONTRATADA.
 - Reparo de danos causados por equipamentos de fabricação de terceiros, acoplados ao sistema, salvo aqueles fornecidos pela CONTRATADA.
- 2) Nos casos em que o CONTRATANTE ou CLIENTE forneça equipamentos para instalação do SISTEMA TACTIUM, O CONTRATANTE ou CLIENTE deverá fornecer recursos de hardware e software básico, compatíveis com o quantitativo de licenças contratadas, obedecendo aos requisitos de infraestrutura estabelecidos pela CONTRATADA, disponíveis nos documentos do endereço <https://www.tactium.com.br/requisitos-de-infraestrutura-para-instalacao-do-tactium/>.
- 3) Nos casos em que a infraestrutura seja fornecida parcialmente pelo CONTRATANTE e parcialmente pela CONTRATADA, a gestão de cada módulo de equipamento se regerá pelas respectivas cláusulas 1 e 2 acima estabelecidas.
- 4) Em todos os casos onde a infraestrutura for disponibilizada no ambiente do CLIENTE (*on-premises*), o CONTRATANTE ou CLIENTE é responsável pela gestão desse ambiente:
- a) A gestão do ambiente inclui a monitoração do hardware, atualização de software básico, segurança de acesso (firewalls, antivírus), backups e contingências.
- b) A gestão de conteúdos tais como gravações, anexos salvos em e-mails e pastas de anexos do Sistema TACTIUM são de responsabilidade do CONTRATANTE. A definição dos locais físicos, movimentação de arquivos e backups devem ser gerenciados pelo mesmo.

- c) O fornecimento de energia elétrica, de links de telefonia e internet com a largura de banda necessária para o tráfego de voz e dados no quantitativo de licenças e volume da operação e toda infraestrutura será de responsabilidade e por conta do CONTRATANTE ou CLIENTE.
 - d) As estações de trabalho e demais equipamentos de uso dos operadores e usuários finais são inteiramente de responsabilidade do CONTRATANTE ou CLIENTE.
 - e) A estrutura de rede, composta de cabeamentos, switches, roteadores sem fio e demais equipamentos são de responsabilidade e gestão do CONTRATANTE ou CLIENTE, que deve prover meios de garantir a velocidade e latência compatíveis com a demanda da operação, visando permitir o uso do SISTEMA TACTIUM na performance esperada.
- 5) Os profissionais da CONTRATADA ou por ela designados alocados a estabelecimentos do CLIENTE para prestar consultoria, prover treinamento, esclarecer dúvidas, resolver problemas em equipamentos fornecidos pela CONTRATADA serão objeto de alocação ao CONTRATANTE ou CLIENTE, com base em proposta de serviços enviada pela área de suporte ou comercial da CONTRATADA e aprovada pelo CONTRATANTE ou CLIENTE.

DA INFRAESTRUTURA EM NUVEM FORNECIDA PELA CONTRATADA

- 1 Nos casos em que a TACTIUM forneça o ambiente em nuvem, relativo à solução TACTIUM CLOUD, as regras de gestão e suporte a essa infraestrutura estão estabelecidas nas cláusulas a seguir.
- 2 O AMBIENTE EM NUVEM é composto por recursos de hardware e software básico acessíveis pela internet, de acordo com o pacote de serviços contratado pelo CONTRATANTE, compreendendo os seguintes componentes.
 - a. Servidor em nuvem não exclusivo com capacidade de armazenamento de até X dias de informações on-line. O quantitativo de dias será especificado no Termo de Adesão, Proposta de Serviços ou Pedido de Compra a que se refere o presente contrato;
 - b. Sistema operacional Microsoft Windows Server e sistema gerenciador de banco de dados Microsoft SQL Server, ou softwares funcionalmente equivalentes;
 - c. Licenças de conexão SIP conforme quantitativo estabelecido no Termo de Adesão, Proposta de Serviços ou Pedido de Compra a que se refere o presente contrato.
 - d. Recursos exclusivos para armazenamento de gravações e arquivos anexos de conversas, com tamanho estabelecido no Termo de Adesão, Proposta de Serviços ou Pedido de Compra a que se refere o presente contrato. Este recurso também será utilizado para backups temporários do banco de dados, os quais terão política de retenção definida e informada ao contratante.
 - e. Gerenciamento e monitoramento do ambiente em nuvem.
 - f. Solução de VPN (Virtual Private Network) para segurança de acesso remoto ao ambiente.
- 3 O CLIENTE anui que não terá acesso para realizar mudanças, reparos ou alterações no AMBIENTE EM NUVEM, o qual deverá ser exclusivamente realizado pela TACTIUM e parceiros designados, com exceção do recurso mencionado no item d) acima, que contém os backups, o qual deve ser gerenciado pelo CLIENTE.
- 4 O AMBIENTE EM NUVEM terá rotinas de limpeza mantendo apenas os registros dos últimos "X" dias de informações do banco de dados do sistema TACTIUM, visando manter o tamanho das tabelas e da base de dados do sistema num porte compatível com o ambiente disponibilizado e evitar problemas de performance ou discos cheios no servidor.

- a. As limpezas serão realizadas nos dados de movimentação, compreendendo tudo o que for registrado no tempo: ligações, conversas de chat, mensagens, e-mails, navegações de URA, registros de ocorrências concluídas, etc.
 - b. É importante ter em mente que cada backup conterá dados somente de "X" dias, contados da data que foi realizado para trás.
 - c. Baseado na política de backup e retenção as cópias de segurança asseguram dados de no máximo seis meses.
 - d. Portanto, será de responsabilidade da CONTRATANTE ou CLIENTE gerenciar os backups, caso deseje guardar dados com período superior a este.
5. Será disponibilizado um acesso ao disco de dados exclusivo por cliente, visando backup e retirada dos dados de que trata o item 26.d, para que não sobrecarregue o ambiente, mantendo dados no máximo de até "X" dias nessa área, garantindo o funcionamento da solução TACTIUM
 - a. O acesso a esse recurso será ser feito a partir de um computador, indicado pelo cliente e será de responsabilidade da CONTRATANTE ou CLIENTE a solicitação dessa configuração e mapeamento.
 - b. O sistema operacional do computador deverá ser Windows com a versão 10 ou superior.
 - c. Essa solicitação deverá realizada através de um canal habilitado, com a abertura de chamado através do Service Desk.
 - d. O tamanho do disco de dados exclusivo depende do porte da solução contratada e será especificado no Termo de Adesão, Proposta de Serviços ou Pedido de Compra a que se refere o presente contrato.
6. A política de backup e retenção de dados do ambiente TACTIUM CLOUD está descrita na página <https://docs.tactium.com.br/base/politica-de-backup-retencao-e-expurgo-tactium-cloud/>.
7. As estações de trabalho e demais equipamentos de uso dos operadores e usuários finais são inteiramente de responsabilidade do CONTRATANTE ou CLIENTE.
 - a. O sistema operacional do computador deverá ser Windows com a versão 10, ou superior;
 - b. Recomendamos o uso de headset com entrada USB que tenha controle de volume, sempre que a solução envolver o TACTIUM IP (telefonía).
8. Para acesso ao ambiente TACTIUM CLOUD é realizada a configuração de VPN (Virtual Private Network) nas estações de trabalho
 - a. O padrão de instalação é na topologia "Client-to-Site"
 - b. No caso do CONTRATANTE ou CLIENTE desejar a topologia "Site-to-Site", o mesmo deve disponibilizar a infraestrutura necessária para tal configuração e se responsabilizar pela instalação local nas estações de trabalho e pela gestão desse ambiente.
9. O fornecimento de energia elétrica, de links de internet com a largura de banda necessária para o tráfego de voz e dados no quantitativo deste contrato e toda infraestrutura de telefonia e informática dos usuários será de responsabilidade e por conta do CLIENTE.
10. A estrutura de rede, composta de cabeamentos, switches, roteadores sem fio e demais equipamentos são de responsabilidade e gestão do CONTRATANTE ou CLIENTE, que deve prover meios de garantir a velocidade e latência compatíveis com a demanda da operação, visando permitir o uso do SISTEMA TACTIUM na performance esperada.

Anexo III – Matriz de Responsabilidades

Este anexo faz parte do **CONTRATO DE LICENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DOS MÓDULOS DE SOFTWARE NÃO PERSONALIZADO DA PLATAFORMA TACTIUM**

A seguir apresentamos as responsabilidades da TACTIUM e do CLIENTE na gestão da operação e do ambiente.

É fundamental a definição de um responsável por parte do CLIENTE em gerir o contrato e alocar os recursos necessários à perfeita operacionalização do mesmo, incluindo infraestrutura, pessoal de tecnologia, interlocução com contratantes, entre outros, interagindo com o time TACTIUM designado para o projeto e para a suporte após entrada em operação.

As comunicações quanto a demandas para a operação deverão ser formalizadas por abertura de chamados com a TACTIUM, facultando-se o uso de ferramentas de mensageria apenas para agilização e troca de informações sobre chamados abertos as quais deverão ser posteriormente formalizadas.

1) MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PARA OPERAÇÕES INSTALADAS ON-PREMISES

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Suporte ao Sistema	Abrir chamados de falhas, dúvidas e orientações quanto ao uso do sistema pelos diversos canais disponíveis (e-mail, telefone, site, chat ou WhatsApp)		X	Pela supervisão da operação e área de TI
	Abrir chamados de urgência (problemas graves ou sistema parado) fora de horário comercial (preferencialmente por telefone ou chat)		X	Fora de horário comercial, somente com essa criticidade e ações previamente agendadas.
	Solucionar chamados de problemas, dúvidas e orientações, realizando análise técnica e coletando junto ao cliente os detalhes para identificação da situação	X		
	Enviar demandas de novas funcionalidades ou integrações, com abertura de chamado de solicitação de funções.		X	O cliente deve fornecer a especificação da necessidade e abrir a interlocução com eventuais envolvidos.
	Dimensionar as solicitações de funcionalidade e apresentar análise de viabilidade e proposta de implementação	X		As demandas serão avaliadas e apresentada a solução tecnológica a ser desenvolvida para aprovação técnica e comercial pelo CLIENTE.
Gestão de Conteúdo e Atualização do Sistema	Realizar configuração do sistema, com cadastro de agentes, grupo de agentes, ramais, grupo de ramais, rotas de discagem, operadoras, campanhas ativas, serviços receptivos, habilitações de horários de campanhas e serviços em finais de semana e feriados.		X	Após os treinamentos realizados na implantação, é responsabilidade do cliente as configurações e gestão de seu ambiente. Caso precise de apoio, poderá abrir chamado de solicitação de suporte, que serão avaliados se é possível atender diretamente ou se pelo volume será necessário especificar proposta de serviços.
	Realizar configuração do sistema, com cadastro de formulários de atendimento, templates de e-mail e resposta, fluxos de operação BPM, tipos de atendimentos, status de chamados, serviços de e-mail, chat e whatsapp e demais parametrizações		X	

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Gestão de Conteúdo e Atualização do Sistema	Realizar configuração do sistema, com alterações na árvore de URA (IVRManager), cadastros de frases e mensagens, ações externas e todos os demais parâmetros e dados operacionais e gerenciais		X	
	Realizar operação do sistema, com o registro, monitoramento e gestão das informações, incluindo cargas e exportações de dados e relatórios		X	
	Validar novas versões do sistema em ambiente de homologação (quando houver) antes de sua entrada em produção		X	A atualização direta em produção, em especial com novas funcionalidades, poderá impactar operacionalmente a produção.
	Realizar a atualização de versões do sistema no ambiente operacional do cliente, mediante solicitação de mudança a ser aprovada pelo CLIENTE	X		A definição da janela de atualização deve ser alinhada entre CLIENTE e TACTIUM de acordo com a disponibilidade de ambos.
	Realizar verificação pós-atualização de versão em produção juntamente com a TACTIUM		X	
Suporte a Equipamentos	Receber e registrar chamados referentes a problemas de equipamentos	X		
	Abrir e acompanhar chamados na KHOMP ou mantenedor dos servidores e providenciar RMA	X		
	Providenciar substituição de equipamentos em caso de falha	X		Após verificação e análise. Equipamento de contingência somente quando previsto explicitamente em proposta.
	Enviar equipamentos para a KHOMP após identificação de falha		X	
Manutenção de infraestrutura	Manter servidores de domínio/arquivos/internet funcionais		X	
	Manter funcional a infraestrutura das PAs, com headsets, computadores e softphones		X	
	Manter infraestrutura de rede em perfeito funcionamento, incluindo switches e cabeamentos		X	
	Realizar mudanças de infraestrutura de rede ou servidores que impactem a operação do sistema		X	Avisar previamente à TACTIUM caso haja necessidade de suporte para que seja programado.
	Configurar e manter a configuração de firewalls por onde trafeguem dados e voz do sistema para evitar perdas de pacotes ou baixa qualidade		X	
	Monitorar servidores para verificar qualquer problema, inclusive falta de espaço em disco e necessidades de atualização de Service Packs		X	Cliente se responsabiliza a detectar problemas e abrir chamados para solução pela TACTIUM
	Atualizações de Windows e SQLServer (Updates e ServicePack)		X	A TACTIUM pode apoiar nessa atividade mediante solicitação
	Instalação e configurações de Anti-Virus nos servidores, com configuração das portas necessárias		X	
	Criar rotinas de manutenção de bancos de dados (limpeza, backup, reorganização)	X		A TACTIUM pode configurar alertas via e-mail para a TI interna do cliente.

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Manutenção de infraestrutura	Monitorar a execução das rotinas de manutenção de banco de dados		X	O tratamento de erros da rotina deve ser feito pelo cliente e em caso de necessidade poderá acionar a TACTIUM.
	Realizar a cópia dos backups de bancos de dados realizados para meios físicos off-line e expurgar do disco on-line para evitar disco cheio		X	
	Realizar a cópia dos anexos de ocorrências realizados para meios físicos off-line e expurgar do disco on-line para evitar disco cheio		X	
	Criar e monitorar rotinas de cópia das gravações para ambiente off-line e limpeza do ambiente on-line		X	
	Monitorar o espaço livre em disco, uso de CPU e memória dos servidores usados pelo sistema		X	
	Garantir que os servidores usados pelo sistema estão com uso de rede em condições normais de performance		X	
	Definir o(s) CODEC(s) padrões da operadora contratada		X	CODEC é definição da operadora junto a Infra do cliente que passa à TACTIUM qual CODEC a configurar.
	Manter o uso dos softphones e CODECs nas operações de acordo com o padrão definido		X	
Gestão de Telefonia	Abrir chamados com operadoras de telefonia e acompanhar solução		X	
	Garantir a qualidade das chamadas por meio de infraestrutura de rede disponibilizada pelo cliente e operadoras		X	Garantir a qualidade do audio vai depender da rede e serviço entregue pela operadora.
	Atuar a pedido do cliente em análise conjunta com operadoras de telefonia.	X		
	Garantir a estabilidade e qualidade dos links de telefonia E1 e/ou VOIP		X	

2) MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PARA OPERAÇÕES INSTALADAS EM NUVEM TACTIUM

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Suporte ao Sistema	Abrir chamados de falhas, dúvidas e orientações quanto ao uso do sistema pelos diversos canais disponíveis (e-mail, telefone, site, chat ou WhatsApp)		X	Pela supervisão da operação e area de TI
	Abrir chamados de urgência (problemas graves ou sistema parado) fora de horário comercial (preferencialmente por telefone ou chat)		X	Fora de horário comercial, somente com essa criticidade e ações previamente agendadas
	Solucionar chamados de problemas, dúvidas e orientações, realizando análise técnica e coletando junto ao cliente os detalhes para identificação da situação	X		
	Enviar demandas de novas funcionalidades ou integrações, com abertura de chamado de solicitação de funções.		X	O cliente deve fornecer a especificação da necessidade e abrir a interlocução com eventuais envolvidos.

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Suporte ao Sistema	Dimensionar as solicitações de funcionalidade e apresentar análise de viabilidade e proposta de implementação	X		As demandas serão avaliadas e apresentada a solução tecnológica a ser desenvolvida para aprovação técnica e comercial pelo CLIENTE.
Gestão de Conteúdo e Atualização do Sistema	Realizar configuração do sistema, com cadastro de agentes, grupo de agentes, ramais, grupo de ramais, rotas de discagem, operadoras, campanhas ativas, serviços receptivos, habilitações de horários de campanhas e serviços em finais de semana e feriados.		X	Após os treinamentos realizados na implantação, é responsabilidade do cliente as configurações e gestão de seu ambiente. Caso precise de apoio, poderá abrir chamado de solicitação de suporte, que serão avaliados se é possível atender diretamente ou se pelo volume será necessário especificar proposta de serviços.
	Realizar configuração do sistema, com cadastro de formulários de atendimento, templates de e-mail e resposta, fluxos de operação BPM, tipos de atendimentos, status de chamados, serviços de e-mail, chat e whatsapp e demais parametrizações		X	
	Realizar configuração do sistema, com alterações na árvore de URA (IVRManager), cadastros de frases e mensagens, ações externas e todos os demais parâmetros e dados operacionais e gerenciais		X	
	Realizar operação do sistema, com o registro, monitoramento e gestão das informações, incluindo cargas e exportações de dados e relatórios		X	
	Validar novas versões do sistema em ambiente de homologação (quando houver) antes de sua entrada em produção		X	A atualização direta em produção, em especial com novas funcionalidades, poderá impactar operacionalmente a produção.
	Realizar a atualização de versões do sistema no ambiente operacional do cliente, mediante solicitação de mudança a ser aprovada pelo CLIENTE	X		A definição da janela de atualização deve ser alinhada entre CLIENTE e TACTIUM de acordo com a disponibilidade de ambos.
	Realizar verificação pós-atualização de versão em produção juntamente com a TACTIUM		X	
	Garantir a disponibilidade do ambiente em nuvem compartilhada, conforme estrutura especificada no termo de adesão ou proposta.	X		
Manutenção de infraestrutura	Monitorar servidores para verificar qualquer problema, inclusive necessidades de atualização de Service Packs	X		
	Monitorar o espaço livre em disco, uso de CPU e memória dos servidores usados pelo sistema	X		
	Atualizações de Windows e SQLServer (Updates e ServicePack)	X		
		X		

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS



Registro Microfilmado

Nº 77 3485

Grupo	Atividade	TACTIUM	CLIENTE	Observações
Manutenção de infraestrutura	Instalação e configurações de Anti-Virus nos servidores, com configuração das portas necessárias	X		
	Criar rotinas de manutenção de bancos de dados (limpeza, backup, reorganização)	X		
	Monitorar a execução das rotinas de manutenção de banco de dados	X		
	Realizar a cópia dos backups de bancos de dados realizados para meios físicos off-line e expurgar do disco on-line para evitar disco cheio		X	
	Realizar a cópia dos anexos de ocorrências realizados para meios físicos off-line e expurgar do disco on-line para evitar disco cheio		X	
	Criar e monitorar rotinas de cópia das gravações para ambiente off-line e limpeza do ambiente on-line		X	
	Garantir a conexão de internet (estável, com largura de banda e nível de latência adequados) entre o ambiente do CLIENTE e a nuvem da TACTIUM para permitir a operação do sistema de forma correta.		X	
	Manter servidores de domínio/arquivos/internet funcionais		X	
	Manter funcional a infraestrutura das PAs, com headsets, computadores e softphones		X	
	Realizar mudanças de infraestrutura de rede ou servidores que impactem a operação do sistema		X	Avisar previamente à TACTIUM caso haja necessidade de suporte para que seja programado.
	Configurar e manter a configuração de firewalls por onde trafeguem dados e voz do sistema para evitar perdas de pacotes ou baixa qualidade		X	
	Manter infraestrutura de rede usada pela operação e conectada à nuvem TACTIUM em perfeito funcionamento, incluindo switches e cabeamentos		X	
	Instalar, configurar (inclusive VPN) e garantir a compatibilidade e estabilidade das estações de trabalho dos atendentes que utilizam o sistema		X	
	Garantir a entrega das ligações em SIP no firewall de borda da nuvem TACTIUM		X	
Gestão de Telefonia	Garantir a qualidade das chamadas por meio de infraestrutura de rede disponibilizada pelo cliente e operadoras		X	A qualidade do audio vai depender da rede e serviço entregue pela operadora.
	Definir o(s) CODEC(s) padrões da operadora contratada		X	CODEC é definição da operadora junto a Infra do cliente que passa à TACTIUM qual CODEC a configurar.
	Manter o uso dos softphones e CODECs nas operações de acordo com o padrão definido		X	
	Abrir chamados com operadoras de telefonia e acompanhar solução		X	
	Atuar a pedido do cliente em análise conjunta com operadoras de telefonia.	X		
	Garantir a estabilidade e qualidade dos links de telefonia E1 e/ou VOIP		X	

**ITI**Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação[INÍCIO](#) [TERMOS DE USO](#) [F.A.Q.](#)

RELATÓRIO

▼ RELATÓRIO 1 - Arquivo de assinatura **aprovado**, em conformidade com a MP 2.200-2/2001

Data de verificação	07/07/2021 09:53:30 BRT
Versão do software	2.6.2
Nome do arquivo	Contrato TACTIUM PADRÃO ASSINADO (1).pdf

▼ Assinatura por CN=JOSEFINA PICANCO MAGALHAES:21856494349,
OU=31827077000163, OU=(EM BRANCO), OU=RFB e-CPF A3, OU=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB, O=ICP-Brasil, C=BR

▼ Informações da assinatura

Status da assinatura	Aprovado
Caminho de certificação	Aprovado
Estrutura da assinatura	Em conformidade com o padrão
Cifra assimétrica	Aprovada
Resumo criptográfico	Correto
Atributos obrigatórios	Aprovados

► Caminho de certificação

► Atributos

▼ Assinatura por CN=JOSEFINA PICANCO MAGALHAES:21856494349,
OU=31827077000163, OU=(EM BRANCO), OU=RFB e-CPF A3, OU=Secretaria da Receita
Federal do Brasil - RFB, O=ICP-Brasil, C=BR

▼ Informações da assinatura

Status da assinatura	Aprovado
Caminho de certificação	Aprovado
Estrutura da assinatura	Em conformidade com o padrão
Cifra assimétrica	Aprovada
Resumo criptográfico	Correto
Atributos obrigatórios	Aprovados

► Caminho de certificação

► Atributos

AVALIE ESTE
SERVIÇOEXPANDIR
ELEMENTOS

**REGISTRO PARA FINS DE PUBLICIDADE
E EFICÁCIA CONTRA TERCEIROS**

PRENOTAÇÃO Nº 773133 de 08/07/2021 | REGISTRO Nº 773485 de 09/07/2021

Certifico e dou fé que o documento em papel com 26 páginas, foi apresentado em 09/07/2021, o qual foi registrado sob nº 773485 em 09/07/2021, no Livro de Registro de Títulos e Documento (Livro B) deste Cartório na presente data.

Natureza: CONTRATO DE LICENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE

Apresentante: SOFTIUM INFORMATICA LTDA

CNPJ/CPF:: 01.171.589/0001-53

Data do Documento: 20/04/2021

Valor: Sem Valor Declarado

Partes: SOFTIUM INFORMATICA LTDA - 01.171.589/0001-53



FORTALEZA/CE, 09 de julho de 2021

Este certificado é parte **integrante e inseparável** do registro do documento acima descrito. Primeira via de Certidão.



CUSTAS E EMOLUMENTOS INCIDENTES	
Nº de Atendimento:	20210708000139
Total de Emolumentos:	R\$ 93,15
Total FERMOJU:	R\$ 9,51
Total FRMMP:	R\$ 4,65
Total FAADep:	R\$ 4,65
Total Selos:	R\$ 8,22
Valor Total:	R\$ 120,18
Base de Cálculo / Atos com Valor Declarado	
Bemhechor: R\$ 0,00	
Detalhamento de cobrança / Listagem dos	
códigos da tabela de emolumentos envolvidos	
(1) 006013 / (1) 006001 / (3) 005023	
Selos Aplicados	
AAI125377-C7T9, AAI355318-D7H9, AAI355317-J4H9,	
AAI355318-I3H9	