



Rodovia Ilhéus Olivença Km 3
Lot. Praia Dourada, Rua 5, Nº 3, Sala 2
Ilhéus – Bahia –Brasil
Telefone (73) 3632-7005
www.admh.com.br
suporte@admh.com.br

CONTRATO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

Por este instrumento particular de contrato de manutenção e suporte técnico, de um lado, **ADM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 09.444.138/0001-54, estabelecida à Rodovia Ilhéus Olivença, Km 3 – Loteamento Praia Dourada, rua 5 nº 35 sala 02, na cidade de Ilhéus, estado da Bahia, doravante designada **CONTRATADA**, e do outro lado a seguir qualificada a **CONTRATANTE**:

1. Razão Social /Nome Fantasia			
2. CNPJ	3. Telefone	4. Cidade e Estado	
5. Endereço			
6. Representante	7. CPF	8. RG	
9. Produto	10. Versão	11. Licença de Uso	12. Mensalidade (R\$)
ADMH	 	 	
13. Mensalidade por extenso			

Acordam o presente contrato, consoante às cláusulas e condições que seguem:

1. DO OBJETO CONTRATUAL

Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela **CONTRATADA**, de serviços de manutenção e suporte técnico ao Produto na versão e licença acima identificada.

- 1.1. O presente contrato de manutenção e suporte técnico não outorga direito a treinamento *in-loco* e visitas técnicas de profissionais nas dependências da **CONTRATANTE**, salvo contratação mediante o pagamento da importância a combinar por dia, além das despesas com locomoção, alimentação e estadia dos funcionários da **CONTRATADA**, exceto as despesas decorrentes do consumo de bebidas alcoólicas e frigobar.

1.2. O presente outorga direito sobre os *upgrades* e novas versões, que se fizerem apto a utilização durante o período de sua vigência.

2. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

2.1 OBRIGAÇÕES DA ADM

2.1.1 A **CONTRATADA** deverá auxiliar a **CONTRATANTE** na solução de quaisquer dúvidas existentes a respeito do Produto; corrigir qualquer erro ou defeito relatado pela **CONTRATANTE** do Produto, salvo se os erros e/ou defeitos surgirem em razão da introdução, pela **CONTRATANTE** ou terceiros, de qualquer alteração ou modificação no Produto, sem a autorização prévia e por escrito da **CONTRATADA**.

2.1.2. Os serviços de suporte técnico e manutenção serão prestados à **CONTRATANTE** da seguinte forma, alternativamente:

- a) Durante expediente comercial da **CONTRATADA** (de segunda a sexta, das 08h às 17h, sábado até 12h), excluindo feriados nacionais, através de: a) consultas telefônicas da **CONTRATANTE** a **CONTRATADA**, para o número a ser indicado por esta; b) correio eletrônico; e c) mensagens on-line.
- b) Nos demais dias e horários do item anterior em caráter off-line, ou seja, será necessário o **CONTRATANTE** entrar em contato via telefone com a **CONTRATADA** e acionar o plantonista de suporte que lhe prestará o serviço de suporte emergencial.

2.1.3 A contar do momento em que tomar conhecimento de um erro ou defeito do Produto, a **CONTRATADA**:

- a) Deverá designar seus profissionais para corrigi-los;
- b) Terá um prazo de 02 (dois) dias úteis para proporcionar à **CONTRATANTE** uma solução alternativa ou um conserto.

2.1.4. Estão excluídos dos serviços de manutenção e suporte técnico objeto deste Contrato:

- a) Mudança de linguagem de programação;
- b) Realização de treinamentos de linguagem de programação, utilitários e editores de texto;
- c) Mudança de ambiente operacional;

2.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.2.1. Sem prejuízos das demais obrigações previstas neste Contrato, constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

2.2.2. Auxiliar e cooperar com a **CONTRATADA** na análise e solução de supostos erros no Produto.

2.2.3. Fornecer à **CONTRATADA**, quando solicitado, todos os equipamentos, dados e informações relevantes, para viabilizar e facilitar a prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico.

2.2.4. Implementar os procedimentos recomendados pela **CONTRATADA** para remediar ou corrigir problemas ocorridos no Produto.

2.2.5. Responsabilizar-se exclusivamente pela elaboração de cópias de salvaguarda (backup) e demais medidas de proteção de seus dados e informações armazenadas no banco de dados do Produto.

2.2.6. Manter ativo no produto o registro de log, para facilitar a prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico.

2.2.7. Ler os manuais do sistema fornecido pela **CONTRATADA** tendo o mesmo com fonte primária para o esclarecimento das dúvidas.

2.2.8. Para o tira-dúvidas via web, a **CONTRATANTE** disponibilizará funcionários em tempo integral, de modo a permitir a transferência e assimilação dos conhecimentos necessários ao aprendizado operacional através do agendamento de horários.

3. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

3.1 A CONTRATADA não se responsabiliza:

- a) Por problemas, erros, danos ou prejuízos que não tiver dado causa;
- b) Se uma falha no produto resultar de acidente, violação, mau uso ou de culpa exclusiva da **CONTRATANTE** ou de terceiros;
- c) Na ocorrência de problemas, erros ou danos causados por uso concomitante de outros softwares que não tenham sido licenciados ou desenvolvidos pela **CONTRATADA**; ou oriundos de má operação de equipamentos e de decisões tomadas com base em informações geradas pelo programa.
- d) Por problemas no Produto em decorrência de ataques de programas de terceiros ao Produto, com ou sem o conhecimento/consentimento da **CONTRATANTE**, incluindo os referentes a vírus.
- e) Por quaisquer perdas e danos indiretos, de qualquer natureza, inclusive lucros cessantes deles decorrentes, reclamações de terceiros, perdas ou danos de registros ou dados, custo de fornecimento de bens substituídos, de serviços ou de tecnologia alternativos ou qualquer fato fora de seu controle razoável, mesmo se a **CONTRATADA** tiver ciência da possibilidade de tais danos ocorrerem.

4. REMUNERAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1. Pelos serviços de suporte técnico e manutenção, a **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA**, mensalmente, a importância líquida identificada no cabeçalho (item 12).
- 4.2. Os pagamentos deverão ser realizados pela **CONTRATANTE**, mediante ordem de pagamento ou transferência bancária em conta a ser informada, por escrito, pela **CONTRATADA**.
- 4.3. Na renovação do contrato conforme cláusula 7.1, o valor da mensalidade será reajustado conforme variação do salário mínimo ou outro índice em comum acordo entre as partes.

5. CONFIDENCIALIDADE

- 5.1. A **CONTRATANTE e CONTRATADA**, por si ou através de seus contratados ou sucessores, se obrigam a manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações que vier a ter acesso em decorrência deste Contrato, durante o período de vigência deste e por 05 (cinco) anos após o seu encerramento. A não obediência do previsto nesta Cláusula poderá ensejar a rescisão deste Contrato e sujeitará a parte infratora às penalidades e indenizações cabíveis.
- 5.2. As informações confidenciais contemplam todas as informações sobre o produto, sua documentação e base de dados.

6. AUTONOMIA ENTRE AS PARTES

- 6.1. As Partes declaram e concordam que este Contrato não implica a existência de qualquer vínculo empregatício entre si, seus administradores, empregados ou contratados, inclusive e especialmente para desobrigar qualquer das Partes em relação a encargos trabalhistas, previdenciários (INSS) ou fundiários (FGTS) da outra Parte, seus administradores, empregados ou contratados.
- 6.2. A **CONTRATADA** poderá sub-contratar terceiros, desde que continue assegurando o cumprimento das obrigações previstas neste Contrato.

7. VIGÊNCIA

- 7.1 O presente Contrato vigorará pelo prazo certo e ajustado de 12 (doze) meses contados da data de sua assinatura pelas Partes, renovando-se automaticamente por períodos iguais e sucessivos, salvo se quaisquer das Partes notificar a outra, por escrito, com a antecedência mínima de 30(trinta) dias da data do seu término, manifestando sua intenção de não renovar o Contrato.

- 7.2. Qualquer das Partes poderá rescindir este Contrato, se a outra Parte cometer uma infração ou descumprir qualquer das disposições estabelecidas neste Contrato.
- 7.3. A Parte afetada pela infração contratual deverá notificar a Parte inadimplente, a qual terá o direito de sanar a infração ou descumprimento em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da notificação.
- 7.4. A licença de uso somente pertencerá a **CONTRATANTE** após a quitação de todas as parcelas relacionadas à aquisição.
- 7.5. Além da hipótese de rescisão prevista anteriormente, a qualquer das partes é facultado rescindir o contrato a qualquer tempo, mediante o pagamento de multa pecuniária no valor de 02(dois) meses do valor da manutenção contratada.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 8.1. O presente Contrato obriga as Partes e seus herdeiros ou sucessores, a qualquer título.
- 8.2. A **CONTRATANTE** não poderá ceder ou transferir seus direitos e/ou deveres decorrentes deste Contrato sem o consentimento prévio, por escrito, da **CONTRATADA**.
- 8.3. Todas as notificações/comunicações entre as Partes serão feitas por e-mail, por escrito, por carta protocolada, fac-símile, telex, telegrama ou qualquer outro meio de comunicação em que se comprove a entrega a representante competente da Parte destinatária do objeto da notificação e fixarão o prazo para resposta, quando for o caso, em até 07 (sete) dias a contar da entrega da notificação/comunicação. As notificações/comunicações deverão ser encaminhadas aos respectivos endereços indicados no preâmbulo do presente Contrato, a menos que outros endereços venham a ser fornecidos pelas Partes, por escrito.
- 8.4. As Partes elegem como competente o foro de Ilhéus, BA, Brasil, para dirimir quaisquer dúvidas e conduzir quaisquer ações atinentes a este Contrato que não puderem ser solucionadas amigavelmente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por estarem de acordo e conforme com as condições ora estabelecidas, assinam a presente em duas vias, na presença das testemunhas abaixo relacionadas.

Ilhéus - BA, ____ de _____ de _____.

CONTRATANTE

ADM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA
CONTRATADA