

Pelo presente CONTRATO DE ADESÃO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE APROVA FÁCIL E SUPORTE TÉCNICO, doravante denominado somente "Contrato", celebrado entre as partes abaixo identificadas, que são denominadas em conjunto "Partes" ou apenas "Parte" quando referenciadas individualmente neste instrumento, no seu Anexo e nos documentos que deste decorrerem:

THISF INFORMÁTICA LTDA, empresa com sede na RUA CORONEL ARISTARCHO PESSOA NO.102 - USINA, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 00.991.143/0001-02 na cidade de RIO DE JANEIRO, estado RJ e filial localizado a AVENIDA IBIRAPUERA No 3488 - MOEMA, inscrita no CNPJ 00.991.143/0004-55 na cidade SÃO PAULO, estado SP, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos e doravante denominada "COBRE BEM" (Nome Fantasia).

CONTRATANTE, a empresa identificada no FORMULÁRIO ELETRÔNICO preenchido na loja virtual hospedada em www.cobrebem.com, cuja representação foi devidamente comprovada pelos documentos apresentados, integrando o referido formulário este contrato, como anexo.

1. **DA ABRANGÊNCIA**

1.1. Este contrato estabelece as condições gerais aplicáveis ao uso do software licenciado pela COBRE BEM e às suas relações com a CONTRATANTE, abrangendo, irrestritamente, o objeto indicado na cláusula 2a., nos termos do contrato que as Partes estipularam e ao qual se obrigam.

1.2. Este contrato não tem o intuito de tornar a relação entre as partes desequilibrada, mas estabelece as condições mínimas necessárias ao uso da licença cedida à CONTRATANTE, oriundas da complexidade das relações e das exigências que a COBRE BEM estará obrigada a manter e a suportar, bem assim, do cumprimento da legislação pertinente à garantia da ordem pública e dos bons costumes.

1.3. Nenhuma cláusula contratual dará ensejo ao entendimento de formação de sociedade, associação de empresas (joint venture) ou de qualquer outra entidade similar entre as Partes, para quaisquer fins.

2. **DO OBJETO**

2.1. O objeto do presente Contrato é regular o uso da licença de software cedida pela COBRE BEM à CONTRATANTE. Os Suportes que a COBRE BEM prestará na forma deste Contrato estão designados neste instrumento e Anexos.

2.2. Os Anexos ao presente, devidamente rubricados e numerados sequencialmente integram este instrumento como parte inseparável.

3. **DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

3.1. As Partes comunicar-se-ão preferencialmente por meio de correio eletrônico, e, na eventual ineficácia deste, por telefone, utilizando os números e endereços constantes nos Anexos.

3.2. Cada uma das Partes responsabilizar-se-á pela eficácia dos meios de comunicação que vier a eleger, sempre que a opção for livre.

3.3. Em determinadas circunstâncias adiante especificadas, este Contrato exigirá correspondência escrita e formal das partes.

4. **DO SUPORTE PRESTADO PELA COBRE BEM**

4.1. Para operação adequada do sistema licenciado, a COBRE BEM prestará suporte técnico e operacional que estão detalhadamente descritos no Anexo II.

5. **DOS CONHECIMENTOS BÁSICOS REQUERIDOS**

5.1. A CONTRATANTE responde pelos conhecimentos básicos técnicos, seus e os de sua equipe, necessários à operação dos sistemas licenciados pela COBRE BEM por este Contrato, a saber:

5.1.1. Domínio sobre o uso dos sistemas de computação que utilizará em conexão com os sistemas da COBRE BEM;

5.1.2. Uso dos sistemas de computação e serviços do provedor de acesso ou meio próprio escolhido pela mesma CONTRATANTE para acesso à Internet;

5.1.3. Conhecimento das regras, restrições e limitações dos serviços das instituições financeiras escolhidas pela CONTRATANTE para realizar suas transações financeiras.

5.2. Os "conhecimentos básicos" acima definidos são meramente referenciais, podendo ser ampliados ou modificados, se assim for determinado pelo desenvolvimento da própria tecnologia e/ou da regulamentação das instituições financeiras escolhidas pela CONTRATANTE.

5.3. A ausência de "conhecimentos básicos caracterizará imperícia da CONTRATANTE e/ou de sua equipe (própria ou contratada), que poderá ser evitada mediante consulta prévia à COBRE BEM.

5.4. O suporte técnico da COBRE BEM não inclui ministrar "conhecimentos básicos" nem quaisquer outros de tecnologia da informação, por se destinar exclusivamente a esclarecer sobre especificidades dos sistemas da COBRE BEM licenciados para a CONTRATANTE, e/ou solucionar eventuais ocorrências técnicas ou operacionais.

6. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES COMUNS DAS PARTES

6.1. Cada Parte responderá isoladamente perante a outra e terceiros, pelo que praticar fora das normas do Contrato, ainda que se utilize dos dados e/ou dos recursos disponibilizados pela outra Parte. A tolerância, omissão ou transigência não implicará renúncia, novação ou modificação do pactuado, constituindo mera liberalidade, conforme se convencionou, renunciando as partes invocá-las em seu benefício.

6.2. Cada Parte responderá pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias e securitárias pertinentes a seus respectivos empregados e arcará com todos os tributos federais, estaduais ou municipais que incidam ou venham a incidir sobre suas respectivas atividades, exonerando a outra Parte.

6.3. Cada Parte se responsabiliza por seus respectivos equipamentos e instalações, necessários ao cumprimento deste Contrato, mantendo-os aptos à operação e atendendo as especificações técnicas deste Contrato e, no que couber, à Lei.

6.4. Cada Parte realizará os testes necessários à ativação do sistema Aprova Fácil, usando tecnologia previamente determinada pelas Administradoras de Cartões de Crédito e Instituições financeiras conforme descrito no Anexo I.

6.5. Exonera as obrigações das Partes, a ocorrência de caso fortuito ou motivo de força maior, assim definidos pela Lei, que impeça o cumprimento do contratado no prazo e na forma acordados, desde que a Parte afetada avise, à outra, em até dois (2) dias úteis a contar do fato ou do evento a fim de que, em conjunto, tomem as providências cabíveis ou pertinentes.

6.6. As Partes, reciprocamente, autorizam a exibição de suas marcas e logomarcas, conforme as condições previstas nesta cláusula.

6.6.1 A logomarca poderá ser exibida enquanto vigente o contrato de licença de uso do sistema Aprova Fácil, limitando-se a autorização ao material promocional vinculado à atividade objeto do presente contrato, incluindo, mas não se restringindo a, mídias impressas e eletrônicas, bem como exibição em apresentações, eventos promocionais;

6.6.2 A Parte que não tiver interesse ou não puder, por questões de natureza contratual, exibir logomarcas de clientes ou fornecedores, deverá informar previamente, por escrito, de modo que a evitar qualquer tipo de lesão a direito de terceiros;

6.6.3 A imagem deverá ser protegida contra cópia e download não autorizado, por meio de mecanismos de responsabilidade da Parte que publicar a marca;

6.6.4 O layout da logomarca será definido pelas Partes, de acordo com as condições técnicas de cada mídia na qual será a logomarca exibida. Em caso de exibição das marcas junto a de concorrentes diretos, as Partes garantem, excetuando compromisso contratual prévio, oferecer o mesmo destaque a todos os clientes e fornecedores.

7. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA COBRE BEM

7.1. A COBRE BEM se obriga à:

7.1.1. Licenciar o sistema Aprova Fácil à CONTRATANTE de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato e em seus Anexos;

7.1.2. Manter ativo o sistema dentro da disponibilidade indicada no Contrato e Anexos;

7.1.3. Disponibilizar suporte técnico à CONTRATANTE, por intermédio dos canais listados no Anexo II;

7.1.4. Recuperar falhas ocorridas nos prazos estabelecidos no item 6 constante do Anexo II, a contar do recebimento da solicitação da CONTRATANTE por intermédio da utilização do serviço de atendimento;

7.1.4.1. As solicitações de reparo e suporte serão feitas na forma do Anexo II.

7.1.5. Informar aos representantes da CONTRATANTE pelos canais especificados no Anexo II, as eventuais falhas ou anomalias observadas no uso do sistema licenciado;

7.1.6. Informar à CONTRATANTE, com 2 (dois) dias de antecedência, quando da necessidade de manutenção programada nos sistemas e/ou equipamentos dela, COBRE BEM ; e

7.1.7. Viabilizar a gerência do sistema licenciado para uso através de rede de comunicação de dados mediante o uso conjugado de um nome de usuário e de senha informados sigilosamente aos representantes da CONTRATANTE através de e-mail;

7.1.8. A COBRE BEM se reserva o direito sem qualquer ônus, realizar interrupções programadas, devendo a CONTRATANTE ser informada no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas.

7.1.9. São de inteira responsabilidade da COBRE BEM as interrupções ocasionadas por defeitos ou erros no Software desenvolvido pela COBRE BEM, tecnologia e equipamentos por ela utilizados. Contudo, não serão consideradas as interrupções que não induzam, comprovadamente, à frustração de transações por parte dos usuário CONTRATANTE.

7.1.10. A COBRE BEM, durante a vigência deste Contrato, poderá fazer modificações, personalizações e trabalhos derivativos do Software ("Modificações da Tecnologia), e deverá colocar à disposição da CONTRATANTE as referidas Modificações da Tecnologia. No entanto, as referidas Modificações Tecnológicas serão disponibilizadas pela COBRE BEM, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

7.1.10.1. A COBRE BEM, mediante solicitação da CONTRATANTE e após estudo de viabilidade técnica, poderá promover customizações no software, sem custo adicional, em prazo a ser comunicado quando da conclusão do estudo de viabilidade técnica. A CONTRATANTE concorda que, não sendo a customização tarifada, poderá ser, a critério da COBRE BEM e observado o que dispõe a cláusula 7.1.11, disponibilizado aos demais usuários do sistema.

7.1.11. A COBRE BEM declara e reconhece que é de propriedade da CONTRATANTE toda a base de dados fornecida para a integração do sistema licenciado, não podendo a COBRE BEM, a qualquer tempo, reclamar quaisquer direitos sobre estas informações ou ainda proceder ao uso desta base de dados para fins diversos dos previstos neste Contrato.

8. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

8.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas neste contrato e seus Anexos, a CONTRATANTE obriga-se a:

8.1.1. Assumir total e exclusiva responsabilidade por danos e prejuízo acarretados a terceiros ou à COBRE BEM , em razão da utilização desvirtuada dos recursos disponibilizados pela COBRE BEM para ela, CONTRATANTE, através deste Contrato. Entende-se como utilização desvirtuada, os seguintes motivos, mas sem limitar aos mesmos:

8.1.1.1. O uso de recursos sistêmicos da COBRE BEM para fins vedados pela Lei ou capazes de prejudicar terceiros, como por exemplo, a fraude, o uso não autorizado de informações de terceiros ou o hacking.

8.1.1.2. É considerado mau uso do sistema a realização de qualquer tipo de teste, quando a CONTRATANTE já estiver operando em ambiente de produção.

8.1.1.3. Qualquer forma de teste, especialmente o de estresse com o objetivo de verificação da capacidade de processamento, só poderá ser feito em ambiente específico e adequado, conforme instruções da COBRE BEM, ANTES da liberação do usuário em produção.

8.1.1.4. Os testes deverão ser realizados em ambiente controlado pela COBRE BEM, de modo que não haja comprometimento do atendimento aos demais usuários.

8.1.1.5. É terminantemente proibida a realização de quaisquer testes em ambiente de produção. Os usuários que forem detectados realizando testes não autorizados terão o acesso suspenso, como medida protetiva à integridade do sistema.

8.1.1.6. A COBRE BEM, pelo seu SLA de 99,9%, garante a disponibilidade de seus sistemas. Qualquer intercorrência poderá ser solucionada pelos suportes oferecidos, nos tempos de resposta previstos neste contrato e nos manuais de integração.

8.1.1.7. Na ocorrência de qualquer dos eventos acima, a COBRE BEM estará autorizada a interromper imediatamente ao acesso ao sistema licenciado e a comunicar ao Poder Público de competência, devendo avisar à CONTRATANTE sobre as medidas que tiver tomado através de mensagem de correio eletrônico dirigida aos endereços indicados pela CONTRATANTE. Conforme o caso a COBRE BEM avisará à CONTRATANTE através de mensagem de correio eletrônico sobre a ocorrência de fato ou de reclamação de terceiro para que a CONTRATANTE, à sua conveniência, tome as providências que julgar pertinentes, de cunho legal ou judicial.

8.1.2. Exonerar a COBRE BEM dos processos judiciais ou extra judiciais ou, no mínimo, de seus efeitos, de iniciativa de terceiros e/ou do Poder Público em virtude de fato, evento e/ou de omissão, sob controle e/ou vontade dela, CONTRATANTE, quando esteja utilizando ou tenha utilizado os recursos disponibilizados pela COBRE BEM em razão deste Contrato. Quando a CONTRATANTE não conseguir a integral exoneração da COBRE BEM de tais processos, ressarcirá esta última de todas as despesas que a mesma venha a incorrer com a sua defesa, aí incluídos o ônus da prova e de honorários advocatícios.

8.1.3. Manter o sigilo do nome de usuário e senha fornecidos para acesso ao sistema Aprova Fácil.

8.1.4. Comunicar imediatamente à COBRE BEM, por intermédio do serviço de atendimento desta, conforme descrito no Anexo II, quaisquer anormalidades que tenha observado no sistema.

8.1.5. Formalmente assinar o documento que manifeste a sua intenção de denunciar este Contrato e seus Anexos;

8.1.6. Efetuar o pagamento das faturas na forma prevista no item 8 do Anexo I, em consonância com as disposições deste Contrato, especialmente quanto às transações que excederem ao pacote adquirido. O inadimplemento autorizará a suspensão do acesso ao sistema Aprova Fácil.

8.1.7. É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE as interrupções ocasionadas por utilização inadequada do sistema e (ou) equipamentos por parte da CONTRATANTE (diretamente ou por sua equipe).

8.1.8. É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE as interrupções ocasionadas por defeitos nos equipamentos sob responsabilidade da CONTRATANTE, que impossibilitem a disponibilização do sistema pela COBRE BEM.

8.1.9. Proteger sua base de dados de maneira segura e eficiente, com a realização periódica de Backups, sendo de sua inteira responsabilidade as consequências advindas da perda destes dados.

9. VALOR E VALIDADE DA LICENÇA

9.1. Os preços e período de validade licença cedida serão especificados conforme item 8 do Anexo I.

9.1.1. Com a formalização do Contrato estará definido a incidência tributária sobre os preços as alíquotas aplicáveis e a responsabilidade do seu pagamento e/ou ressarcimento.

9.1.2. A criação de novos tributos e (ou) a alteração das alíquotas vigentes, que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto do contrato, afetarão imediatamente os preços das licenças cedidas, elevando-os ou reduzindo-os.

9.1.3. Os preços são fixados originalmente para transações realizadas no Brasil. Transações realizadas no exterior terão os preços fixados segundo os impostos locais, que serão recolhidos pela CONTRATANTE.

9.1.4. A COBRE BEM, a seu exclusivo critério, permitirá que a CONTRATANTE exceda em até 10% o volume de transações contratadas.

9.1.5. As transações excedentes serão tarifadas, caso a CONTRATANTE não adquira novo pacote de transações.

9.1.6. O estabelecimento que não realizar transações no período de 06 (seis) meses, ainda que vigente o pacote, terá seu acesso suspenso ao sistema APROVA FÁCIL, por razões de segurança. A CONTRATANTE poderá solicitar a reativação do estabelecimento, enquanto

vigente o pacote de transações, o que será analisado pela COBRE BEM em até 3 (três) dias úteis.

9.1.7. Não haverá devolução em espécie, em hipótese alguma, de transações não utilizadas no seu prazo de validade.

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1. O preço relativo ao uso da licença será pago conforme descrito no Anexo I item 8.

10.2. Atendidas as condições comerciais constantes do Anexo I, não caberá nenhuma devolução a qualquer título.

10.3. A nota fiscal, deverá ser encaminhada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do pagamento. Os dados preenchidos no formulário de compra disposto em <http://www.cobrebem.com/comprar.html> serão utilizados para preenchimento da nota fiscal.

10.4. Emitida a nota fiscal não será possível alterar os dados da CONTRATANTE, salvo comprovado equívoco da COBRE BEM.

10.5. As condições comerciais correspondem a produtos licenciados e faturados no Brasil, por intermédio dos meios de pagamento listados em <http://www.cobrebem.com/comprar.html>

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado, até que as partes assim decidam, ou conforme estabelecido no item 12.

12. RESCISÃO

12.1. As partes poderão solicitar, a qualquer momento, a rescisão deste contrato.

12.2. A rescisão imotivada, por iniciativa da COBRE BEM, deverá ocorrer com aviso prévio de 30 (trinta) dias.

12.3. A rescisão, se motivada pela CONTRATANTE poderá ocorrer imediatamente, apurando-se os haveres para cobrança de valores devidos e não pagos.

12.4. A rescisão motivada, conforme hipóteses abaixo, ocorrerá imediatamente:

12.4.1. Quando houver decretação de recuperação judicial ou falência da outra parte;

12.4.2. Quando houver descumprimento de qualquer cláusula contratual, à exceção dos SLA operacional e de atendimento, devendo a parte lesada notificar à infratora, concedendo prazo razoável para o restabelecimento das condições normais do contrato;

13. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

13.1. Na hipótese de danos causados à CONTRATANTE em virtude da utilização das licenças cedidas conforme este instrumento, fica estabelecido que a responsabilidade da CONTRATADA será limitada a cinco vezes o valor correspondente ao total de transações realizadas no mês anterior ao acontecimento do fato ensejar da indenização.

13.1.1. A CONTRATANTE exonera a COBRE BEM de:

(i) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos que, de qualquer forma, possam produzir alterações e (ou) danos no sistema físico e (ou) eletrônico dos equipamentos da CONTRATANTE;

(ii) pelo não cumprimento de obrigações assumidas neste Contrato em decorrência de caso fortuito ou força maior;

(iii) pela utilização indevida dos Serviços por parte da CONTRATANTE.

13.2. Sem prejuízo do disposto no item 7.1.2 e no item 7.1.8 a COBRE BEM não será responsabilizada por interrupções no acesso ao sistema licenciado devidas a:

(i) manutenções técnicas e(ou) operacionais que exijam o desligamento temporário do seus sistemas ou impossibilitem o acesso ao mesmo;

(ii) ações de terceiros que impeçam a disponibilização do sistema; e

(iii) falhas ou interrupções na rede Internet ou rede de pacote X.25;

(iv) queda de energia ou pane sistêmica do fornecimento de energia elétrica.

13.3. As partes declaram que todos e quaisquer dados fornecidos entre elas referentes as operações realizadas por terceiros serão mantidos no mais absoluto sigilo sendo que a utilização destes dados somente é permitida para:

(i) os fins previstos no presente instrumento e seu anexos;

(ii) Em razão de determinação emanada do poder judiciário, sendo obrigatória a comunicação por escrito à outra parte do fornecimento destas informações.

14. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO

14.1. Fica vedada qualquer cessão e transferência de direitos, sob pena de rescisão imediata do Contrato e Anexos.

15. CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

15.1. As situações que porventura envolvam circunstâncias de caso fortuito ou força maior, exoneram a COBRE BEM da responsabilidade.

15.2. Além das identificadas na Lei, constituem caso fortuito e/ou motivo de força maior as ocorrências originadas de fato ou de evento fora do controle ou da intenção da COBRE BEM, aí incluídos mas sem limitar, a:

15.2.1. Interrupção ou precariedade de funcionamento de qualquer segmento de rede pertencente à Internet ou rede de pacote X.25 que não esteja sob a responsabilidade da COBRE BEM; e

15.2.2. Greves gerais, perturbações da ordem pública, terremotos, incêndios, enchentes, furacões e outros acontecimentos similares.

16. CONDIÇÕES GERAIS

16.1. Este contrato obriga as Partes, seus herdeiros e sucessores.

16.2. O presente contrato de adesão e seus Anexos, expressam todos os entendimentos pertinentes ao seu objeto e substituem todos os acordos, garantias e declarações anteriores feitas pelas mesmas partes, verbais ou escritas, os quais, com o pagamento do boleto bancário ou outro meio de pagamento disposto no site COBRE BEM, expressamente são revogados para que não mais produzam quaisquer efeitos.

Este instrumento somente poderá ser alterado por aditamento formal, subscrito pelos representantes legais das Partes, na forma da Lei.

16.3. As Partes convencionam que a tolerância ou omissão na exigência do cumprimento de obrigação oriundo deste Contrato e Anexos, bem como dos respectivos prazos não constituirá precedente, novação, nem modificação do que foi contratado, sendo, portanto, mera liberalidade, a que as mesmas Partes renunciam invocar em seu benefício.

16.4. A eventual declaração de nulidade ou anulação de qualquer das disposições deste Contrato e Anexos não invalidará as demais condições permanecendo em pleno vigor, exceto se prejudicar o cumprimento da obrigação estabelecida ou o preço acordado, caso em que a parte afetada poderá resili-lo.

17. FORO

17.1. Este Contrato é regido pelas leis do Brasil. As Partes elegem o Foro da cidade do Rio de Janeiro, Estado de Rio de Janeiro, como o único competente para dirimir dúvidas ou litígios renunciando a qualquer outro ainda que privilegiado.

Justas e contratadas, as Partes firmam o presente Contrato de Adesão por meio eletrônico, vinculando-se aos seus termos, inclusive seus anexos.

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

Anexo I – Descrição dos Suporte ao Uso da Licença

1. **Objetivo:** Descrever as especificações do sistema licenciado pela COBRE BEM TECNOLOGIA à CONTRATANTE, através do Contrato de Licença de Uso de Software, firmado com a CONTRATANTE. Aplicam-se a este Anexo os Termos definidos nesse mesmo Contrato.
2. **Sistema licenciado:**
 - 2.1. Aprova Fácil
3. **Funcionalidade:**
 - 3.1. Automatização de Vendas com diversos meios de pagamento:
 - 3.1.1. O Aprova Fácil é uma solução de automatização de vendas com cartões de crédito, Boleto Bancário, Débito Automático em conta corrente, Financiamento e Transferência entre contas correntes de um mesmo banco que utiliza como meio de captura a Internet. As solicitações de aprovação de transações de vendas são encaminhadas para as Administradoras de cartões de crédito/Bancos e a resposta fornecida imediatamente para o computador da CONTRATANTE que as originou, sendo todo o processo executado de forma síncrona.
 - 3.1.2. Todas as comunicações são efetuadas utilizando rotinas de criptografia desenvolvidas pela COBRE BEM utilizando os padrões estabelecidos pela Administradoras de cartões de crédito/Bancos.
 - 3.1.3. O Aprova Fácil suporta as bandeiras de cartões de crédito relacionadas abaixo:
 - 3.1.3.1. American Express;
 - 3.1.3.2. Diners
 - 3.1.3.3. Hipercard (cartão contendo 13 dígitos);
 - 3.1.3.4. JCB;
 - 3.1.3.5. Mastercard;
 - 3.1.3.6. Visa.
 - 3.1.3.7. Aura.
 - 3.1.3.8. Sorocred.
 - 3.1.4. O Aprova Fácil suporta os seguintes tipos de venda com cartões de crédito:
 - 3.1.4.1. À vista;
 - 3.1.4.2. Parcelada sem juros (parcelada pelo estabelecimento);
 - 3.1.4.3. Parcelada com juros (parcelada pelas Administradoras);
 - 3.1.4.4. Recorrente sem pré-agendamento no Aprova Fácil;
 - 3.1.4.5. Recorrente com pré-agendamento no Aprova Fácil.
 - 3.1.5. Para o meio de pagamento Cartão de Crédito, o Aprova Fácil suporta as seguintes tecnologias de conectividades:
 - 3.1.5.1. Komerchi;
 - 3.1.5.2. Komerchi WebService;
 - 3.1.5.3. TEF Dedicado com assinatura em arquivo;
 - 3.1.5.4. Buy Page Loja
 - 3.1.5.5. WebPos
 - 3.1.6. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Débito automático em conta corrente:
 - 3.1.6.1. Lista dos bancos suportados em <http://www.cobrebem.com/bancos/index.html>
 - 3.1.7. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Financiamento On Line:
 - 3.1.7.1. Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Banrisul;
 - 3.1.8. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Transferência Eletrônica On Line:
 - 3.1.8.1. Banco do Brasil, Bradesco, Itaú e Banrisul;
 - 3.1.9. Bancos Suportados no Aprova Fácil para realização de Boletos Bancários On Line:
 - 3.1.9.1. Lista dos bancos suportados em <http://www.cobrebem.com/bancos/index.html>

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

3.1.10. Para todos os tipos de vendas é necessário que a CONTRATANTE possua contrato firmado com as Administradoras de cartões de crédito e Bancos que desejar utilizar, dentre os suportados pelo Aprova Fácil descrita no item 3.1.3, 3.1.6, 3.1.7, 3.1.8 e 3.1.9.

3.10.1. A COBRE BEM, para prevenir instabilidade e/ou indisponibilidade do sistema, causado por falha operacional dos Bancos ou das Administradoras de Cartões de Crédito, poderá, a seu critério, suspender temporariamente, total ou parcialmente, a operação com uma ou mais instituições, até que seja superada a falha, reportando imediatamente à CONTRATANTE.

3.1.11. Os contratos entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de créditos devem ser realizados diretamente entre as partes.

3.1.11.1. A responsabilidade de obtenção destes contratos é da CONTRATANTE que deverá afiliar-se as Administradoras de cartões de crédito desejadas e providenciar a habilitação do seu estabelecimento na tecnologia de conectividade compatível com o seu tipo de venda, sendo toda a negociação desta mesma natureza financeira e de contratação ser/a conduzida diretamente entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de crédito.

3.1.11.2. Caberá a Administradora de Cartão de Crédito, ao qual o estabelecimento está afiliado, definir a tecnologia de conectividade adequada à sua necessidade e tipo de venda da CONTRATANTE.

3.1.11.3. Em caso de aquisição de licença por desenvolvedores, lojas virtuais ou qualquer tipo de intermediário entre a COBRE BEM e o usuário final dos sistemas, aplicam-se as disposições especiais desta cláusula.

3.1.11.3.1. A CONTRATANTE declara que tem plena ciência de que COBRE BEM pode firmar contratos desta mesma natureza diretamente com os comerciantes e concorrentes da CONTRATANTE.

3.1.11.3.2. A COBRE BEM compromete-se a não oferecer, por sua livre iniciativa, a qualquer dos lojistas ou usuários do sistema vinculados à CONTRATANTE, a cessão direta das licenças que são objeto do presente contrato.

3.1.11.3.3. As PARTES concordam que os códigos de afiliação, junto aos bancos e aos demais adquirentes, são de propriedade dos lojistas e usuários finais.

3.1.11.3.4. A CONTRATANTE não poderá se opor à contratação direta por qualquer dos usuários a ela vinculados, das licenças de uso comercializadas pela COBRE BEM, especialmente em se tratando de venda on line, pela página virtual da COBRE BEM.

3.1.12. Para integrar o Aprova Fácil à sua aplicação, a CONTRATANTE poderá escolher uma ou mais das soluções de software disponibilizadas pela COBRE BEM relacionadas abaixo:

3.1.12.1. Componente COM CobreBemX (somente sistemas operacionais Windows);

3.1.12.2. Programa CGI (sistemas operacionais Linux, FreeBSD, OpenBSD, Solaris, BSDI e Windows);

3.1.12.3. Página de digitação dos dados dos cartões no servidor seguro da COBRE BEM (<https://www.cobrebem.com>);

3.1.12.4. Webservice.

3.1.13. Caso a solução de software escolhida seja a 3.1.12.3, a CONTRATANTE deverá desenvolver o código HTML da página que deverá ser exibida e enviar este código para que o mesmo seja carregado no banco de dados do Aprova Fácil.

3.1.14. A integração do Aprova Fácil às páginas e/ou sistemas da CONTRATANTE é de sua inteira responsabilidade e todos os custos envolvidos nesta integração correrão por conta da CONTRATANTE. A COBRE BEM se limitará a dar o suporte necessário aos profissionais designados pela CONTRATANTE desde que estes atendam aos requisitos dispostos no item 5 e seus subitens do Contrato de Licença de Uso de Software. Esta integração deverá contemplar os dois fluxos operacionais relacionados abaixo:

3.1.14.1. Solicitação de Aprovação de Venda

3.1.14.1.1. Programa de computador da CONTRATANTE encaminha para a solução de software da COBRE BEM a solicitação de aprovação de venda por cartão de crédito;

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

3.1.14.1.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.1.3. Gateway da COBRE BEM envia a solicitação de venda para a Administradora do cartão de crédito que determina se a solicitação foi aprovada ou não aprovada;

3.1.14.1.4. Gateway da COBRE BEM encaminha resposta da solicitação para solução de software da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.1.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE o resultado determinado pela Administradora do cartão de crédito.

3.1.14.2. Confirmação de Recebimento de Resultado de Venda Aprovada

3.1.14.2.1. Todas as transações que tenham sido aprovadas pela Administradora de cartões de crédito deverão ter o recebimento do seu resultado confirmado pela CONTRATANTE. O tempo para confirmação da transação é definido pela conectividade em que o estabelecimento está habilitado junto a Administradora.

3.1.14.2.1.1. A CONTRATANTE poderá contatar o setor de suporte da COBRE BEM ou consultar o Manual On Line disposto no site em <http://www.cobrebem.com/manualapf.htm> para obtenção do tempo de confirmação da transação de acordo com a tecnologia ao qual o seu estabelecimento foi habilitado na Administradora de Cartão de Crédito.

3.1.14.2.1.2. A não confirmação por parte da CONTRATANTE do recebimento do resultado no prazo estabelecido pela Administradora de Cartão de Crédito, conforme orientação descrita nos itens 3.1.14.2.1 e 3.1.14.2.1.1, caracterizará que ocorreu uma falha no sistema e/ou computador da CONTRATANTE ocasionando o desfazimento automático da transação junto a Administradora que passará a considerar a transação como não realizada e portanto não efetuará o débito no cartão de crédito a ela associada e conseqüentemente não efetuará também o respectivo crédito para a CONTRATANTE.

3.1.14.2.3. A confirmação do recebimento seguirá o fluxo abaixo:

3.1.14.2.3.1. Programa de computador da CONTRATANTE solicita a confirmação do recebimento para a solução de software da COBRE BEM;

3.1.14.2.3.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;

3.1.14.2.3.3. Gateway da COBRE BEM envia a confirmação para a Administradora de cartão de crédito que confirma o recebimento da mesma;

3.1.14.2.3.4. Gateway da COBRE BEM encaminha através da Internet a resposta para a solução de software da COBRE BEM de que a confirmação foi efetuada;

3.1.14.2.3.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE que a confirmação foi realizada.

3.1.15. Os tempos médios de processamento dos fluxos descritos nos itens 3.1.14.1 e 3.1.14.2.3 são, respectivamente, de 10 (dez) segundos e de 2 (dois) segundos.

3.1.16. Os fluxos operacionais poderão variar de acordo com a tecnologia de conectividade em que o estabelecimento estiver habilitado junto a Administradora de Cartão de Crédito. A COBRE BEM concederá o suporte necessário aos profissionais designados pela CONTRATANTE.

3.1.17. Caso a CONTRATANTE desenvolva página para digitação dos dados de cartões de crédito a ser chamada em seus servidores WEB disponíveis na Internet ou em Intranet, a chamada a mesma deverá obrigatoriamente ser efetuada utilizando um certificado SSL de 128 bits.

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

3.1.18. A alteração da resolução de domínios sem a interferência da COBRE BEM isenta-a de qualquer responsabilidade, em caso de interrupção no funcionamento do sistema Aprova Fácil decorrente de operação e/ou alteração indevida.

3.1.19. A CONTRATANTE obriga-se a utilizar apenas os nomes de domínios fornecidos pela COBRE BEM.

3.2. O Aprova Fácil suporta, nos países indicados, os meios de pagamento através dos adquirentes relacionados abaixo:

3.2.1. Chile: Visa, MasterCard, American Express, Diners e Magna para Transbank.

3.2.2. Colombia: Visa (pelo Credibanco), MasterCard (pela Redeban Multicolor) e American Express.

3.2.3. Mexico: American Express, Visa, MasterCard para Bancomer e Banco Santander.

4. Extrato de Gerenciamento

4.1. Estará disponível para utilização pela CONTRATANTE um extrato contendo todas as solicitações encaminhadas para o Aprova Fácil.

4.2. Através deste extrato será possível realizar um acompanhamento das vendas realizadas dia a dia e os seus respectivos status de aprovação pelas Administradoras de Cartão de Crédito.

4.2.1. O acesso aos dados das solicitações será efetuado pela CONTRATANTE através da Internet a partir de uma URL protegida por certificado SSL e por usuário e senha que serão enviados para o endereço eletrônico do responsável pelo gerenciamento do sistema designado pela CONTRATANTE.

4.3 O Extrato de Gerenciamento garante ao CONTRATANTE o pleno controle do volume de transações utilizadas.

4.3.1 A COBRE BEM poderá, ainda, enviar mensagens eletrônicas, indicando a projeção de dia e hora prováveis do consumo integral do pacote de transações adquirido.

5. Segurança das Informações:

5.1. Todos os dados tratados pelo sistema Aprova Fácil são criptografados e o acesso a eles somente poderá ser efetuado pela pessoa designada pela CONTRATANTE e só ocorrerá através da correta identificação do usuário e senha fornecidos pela COBRE BEM.

5.2 Os servidores da COBRE BEM utilizados para o prestação do sistema Aprova Fácil ficam localizados em 3 (três) DataCenters com estrutura padrão respeitada pelo mercado mundial, monitorados 24(vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana por um serviço terceirizado de empresa especializada em segurança, sendo o acesso físico a estes servidores controlado por alarmes com senhas que são de conhecimento exclusivo da COBRE BEM.

6. Nível de Serviço – SLA OPERACIONAL:

6.1. Os sistemas terão disponibilidade de acesso garantida mínima mensal de 99,9%.

6.1.1. Em caso de disponibilidade de acesso inferior a 99,9%, por culpa exclusiva da COBRE BEM, será concedido à CONTRATANTE bônus em transações, diretamente proporcional ao total de minutos de indisponibilidade e, também, proporcional ao volume médio de transações, conforme a fórmula abaixo.

6.1.2. A presente fórmula só se aplica em casos de indisponibilidade **TOTAL** do sistema, assim compreendida a incapacidade **TOTAL**, por culpa da COBRE BEM, de o CONTRATANTE realizar transações, excluindo-se, especialmente, a aplicação da fórmula aos eventos previstos na cláusula sexta e subitens do Anexo II.

6.1.3. A aplicação da presente fórmula, para fins meramente exemplificativos, encontra-se no Anexo III do presente contrato – Tabela.

Fórmula – Demonstração:

$$U_i = (U_m / 24 / 60)$$

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

$$Me = (Mi - ((Dm \times 24 \times 60) \times (100 - 99,9) / 100))$$

$$Fp = (1 + Me / 100)$$

$$Bt = Ui \times Me \times 10 \times Fp$$

Onde:

Ui é a conversão da utilização média diária em minutos

Me é a quantidade de minutos de indisponibilidade que excederam o SLA de 99,9% .

Fp é o fator de proporcionalidade para ponderar o bônus de forma a quanto maior a indisponibilidade, maior a proporção do bônus

Fórmula Aplicada:

$$Bt = (Um / 24 / 60) \times (Mi - ((Dm \times 24 \times 60) \times (100 - 99,9) / 100)) \times 10 \times (1 + (Mi - ((Dm \times 24 \times 60) \times (100 - 99,9) / 100)) / 100)$$

Onde:

Um = Utilização média diária nos 12 últimos meses anteriores a Dm

Mi = Minutos de indisponibilidade

Dm = Dias do mês da ocorrência

Bt = Bônus em transações

6.2. O sistema Aprova Fácil é monitorado de forma automatizada, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, que aciona os celulares dos técnicos responsáveis pela manutenção do mesmo, em qualquer lugar do mundo, no caso de parada ou problema de qualquer natureza.

6.3 Toda a estrutura utilizada para a operação do sistema Aprova Fácil possui duplicação de forma a garantir a disponibilidade disposta no item 6.1, inclusive com relação aos links de Internet e linhas dedicadas de X.25.

6.4. Será concedido o prazo máximo de 4 (quatro) horas após a identificação de uma falha pela COBRE BEM ou pela Contratante para a sua resolução.

6.5 Todas as solicitações de informações e/ou suporte sobre a utilização do sistema Aprova Fácil serão respondidas pela COBRE BEM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis corridas, excetuando-se finais de semana e feriados nacionais.

7. Pré-Requisitos para Utilização do Aprova Fácil:

7.1 A CONTRATANTE deve possuir contrato em vigor com as Administradoras de Cartões de Crédito/Bancos que desejar utilizar, habilitado na solução de conectividade compatível com o seu tipo de venda.

7.2 Instalar nos computadores e/ou servidores que irão utilizar o serviço a solução de software escolhida, dentre as relacionadas no item 3.1.12.

8. Parte Comercial:

8.1 O uso da licença do sistema Aprova Fácil será tarifada por transação automatizada de acordo com a tabela que consta no item 8.2.1.2 deste Anexo.

8.1.1. A transação automatizada é aquela cujos dados foram recebidos pelos servidores da COBRE BEM, encaminhados para as instituições financeiras e para os quais foi recebida a resposta do resultado da transação enviada pelas mesmas.

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

8.1.1.1. O resultado financeiro das transações automatizadas pelo Aprova Fácil é fornecido pelas Administradoras de Cartões de Crédito e Bancos.

8.2 Preços e Condições Comerciais

8.2.1. O serviço Aprova Fácil será tarifado tendo como base a quantidade de solicitações recebidas pelo Gateway da COBRE BEM, referentes ao fluxo descrito no item 8.1.

8.2.1.1. Transações realizadas fora do Brasil estão sujeitas aos impostos locais, os quais poderão ser acrescidos ao preço final.

8.2.2. Tabela de Preços:

Quantidade de Transações	Custo Unitário	Valor Total (R\$)
1.000	0,6630	663,00
2.000	0,5815	1.163,00
3.000	0,4893	1.468,00
5.000	0,4274	2.137,00
10.000	0,3583	3.583,00
20.000	0,2967	5.934,00

8.2.3. O pagamento pelo uso da licença do Aprova Fácil será efetuado através de boletos bancários ou outro meio de pagamento disposto no site, anteriormente ao início da ativação da licença, de acordo com o plano de quantidade escolhido pela CONTRATANTE.

8.2.3.1. O preço indicado engloba todos os tributos incidentes, para operações feitas no Brasil.

8.2.3.2. A nota fiscal será enviada em até 30 dias do pagamento do pacote de transações adquirido, constando dela os mesmos dados fornecidos pela CONTRATANTE no formulário eletrônico de cadastro na página eletrônica da COBRE BEM, observando-se o disposto na cláusula 9.3.1.

8.2.4. O prazo máximo para a utilização do pacote de transações adquiridos é de 02 (dois) anos ou o número de transações adquiridas no pacote. Eventuais bonificações concedidas, como crédito por inobservância dos SLA, terão a mesma validade, contada a partir da concessão do referido crédito.

8.2.5. Não sendo utilizada a quantidade total do pacote de transações contratado, durante o período de 02 (anos) consecutivos, em hipótese alguma, haverá devolução do valor de transações residuais.

8.2.6. Findado o prazo de validade a que se refere o item 8.2.4, poderá a CONTRATANTE, se lhe convier, acessar a LOJA VIRTUAL DA COBRE BEM, disponível no "menu" COMPRAR do site disponibilizado, e gerar uma nova cobrança, com novos valores e transações desejadas e disponíveis, gerando um novo contrato.

8.2.6.1. Nas situações acima descritas, a CONTRATANTE não terá acesso a Página de Extrato do Aprova Fácil (Tela de Gerenciamento das Transações Automatizadas), porém o estabelecimento continuará a realizar vendas normalmente. Sendo contratado um novo pacote de transações, o acesso a Página de Extrato será liberado.

8.2.6.2. O bloqueio de utilização do sistema Aprova Fácil somente será realizado após o envio do e-mail para a caixa postal do responsável pelo estabelecimento, informando data e hora para efetivação do bloqueio. Este bloqueio dar-se-á pelo excedente do pacote adquirido ou da expiração do prazo de 2 (dois) anos da vigência do contrato. Ao realizar o bloqueio, na data e hora informada, o estabelecimento estará impedido automaticamente, de realizar vendas no sistema Aprova Fácil.

8.2.6.3. As transações excedentes que forem realizadas entre a mensagem de alerta e a suspensão do acesso ao Aprova Fácil serão objeto de faturamento suplementar, concordando a CONTRATANTE com o seu pagamento, observadas as condições já estabelecidas neste contrato.

Anexo I ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

8.2.7. Por motivo de segurança, a não utilização do pacote de transações por mais de 6 (seis) meses consecutivos fará com que o estabelecimento entre em modo de suspensão temporária, impedindo-o de realizar vendas no sistema Aprova Fácil. Caso deseje reativá-lo, a CONTRATANTE deverá enviar e-mail para a COBRE BEM solicitando a reativação do estabelecimento.

8.2.8. O reajuste dos preços, independente da data de contratação, será sempre efetuado no dia 1 (primeiro) de setembro de cada ano através da aplicação do índice de variação do IGPM acumulado entre os meses de setembro do ano anterior e o mês de agosto do ano corrente.

8.2.8.1. Os preços descritos no item 8.2.2 também poderão ser alterados caso ocorra a incidência de novos impostos, taxas, tributos ou outras alterações fiscais que incidam ou possam gerar influência sobre os preços apresentados. Caso isto ocorra, será negociada com a CONTRATANTE uma nova tabela de preços.

9. Comunicação – Endereços e Telefones:

9.1 Dar conhecimento as Partes, qualificadas no Contrato de Licença de Uso de Software, dos canais de comunicação a serem utilizados para participar fatos relevantes sobre a utilização do Aprova Fácil.

9.2. Da COBRE BEM:

9.2.1. A COBRE BEM e seus departamentos atendem pelos canais de comunicação disponibilizado em: <https://www.cobrebem.com/contato.html>

9.3. Da CONTRATANTE:

9.3.1. A CONTRATANTE deverá preencher o formulário disponibilizado em <https://www.cobrebem.com/habilitacao.html> com dados válidos e atualizados do seu estabelecimento e colaboradores.

9.3.1.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATANTE manter o formulário citado no item 9.3.1 atualizado, informando imediatamente a COBRE BEM no caso de qualquer alteração nos dados preenchidos no mesmo.

Este Anexo integra o Contrato identificado no preâmbulo de forma inseparável e complementar.

Anexo II ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

Anexo II – SLA de Atendimento

Neste anexo estão descritos os níveis de disponibilidade contínuos, suporte e manutenção dos sistemas disponibilizados pela COBRE BEM à CONTRATANTE, através do contrato de licença de uso de software, firmado com a CONTRATANTE. Aplicam-se a este Anexo II os termos definidos neste mesmo Contrato.

1. DAS NORMAS

1.1. A COBRE BEM deve aplicar os seus melhores esforços para atender aos tempos de respostas aqui descritos.

1.1.1 A CONTRATANTE poderá realizar diligência local nas requisições ao Suporte e Manutenção, reconhecendo que esse se limita exclusivamente à manutenção dos Sistema Aprova Fácil

2. SUPORTE NÍVEL I:

2.1. A COBRE BEM deve manter um canal de entrada (NÍVEL I) identificado por número de telefone/fax principal (21)2288-5990, endereços de e-mail e outros canais de contato sempre publicados em <http://www.cobrebem.com/contato.html>, que serão atendidos por uma equipe de funcionários capazes de prestar assistência técnica no que diz respeito ao SISTEMA, suas funcionalidades, base de dados, operações, utilitários e documentação. Esta assistência será disponibilizada de segunda-feira a sexta-feira das 9:00hs às 17:00hs (GMT-3), exceto feriados nacionais.

2.2. Este Suporte NÍVEL I também irá acompanhar de segunda-feira a sexta-feira das 9:00 às 17:00hs (GMT-3), exceto feriados nacionais a operacionalidade do sistema e suas interfaces com as Instituições Financeiras Brasileiras (Monitoramento) para identificar defeitos na aplicação ou em suas interfaces e iniciar procedimentos aplicáveis para a comunicação e alerta dessas ocorrências às partes interessadas e responsáveis pela resolução efetiva, resolução da ocorrência, acompanhamento dos esforços para solucionar qualquer problema ou situação, completa restauração e para classificação do problema, de acordo com a tabela de gravidade disposta no item 5.

3. SUPORTE NÍVEL II:

3.1 Para apoiar a resolução de ocorrências classificados como Gravidade 1 e 2, quando as atividades desempenhadas pelo Suporte NÍVEL I não restabelecerem o mínimo de funcionalidade do sistema, a COBRE BEM fornecerá suporte avançado (Suporte NÍVEL II).

3.2 A atuação do Suporte NÍVEL II se dará de segunda a sexta-feira em horário comercial das 9:00hs às 17:00hs (GMT-3), exceto feriados nacionais e as solicitações a ele dirigidas deverão ser realizadas preferencialmente através dos canais de contato existente em <http://www.cobrebem.com/contato.html>.

4. CLASSIFICAÇÃO DE GRAVIDADE:

4.1 GRAVIDADE 1

4.1.1 O Sistema é dado como completamente inoperante ao não aceitar ALGUM método de pagamento devido a falhas de software ou hardware que tenha seu gerenciamento sob responsabilidade da COBRE BEM, não sendo capaz de aceitar novos pedidos e não fornecendo os retornos mínimos necessários.

Anexo II ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

4.1.2 Na eventualidade do sistema ser restaurado ao seu estado mínimo de operacionalidade, sendo capaz de aceitar novos pedidos e oferecer os retornos mínimos necessários, mesmo que funcionalidades importantes possam ainda estar indisponíveis, a definição de gravidade 1 será reavaliada e o problema será reclassificado como um problema de gravidade 2, ou de menor gravidade, reiniciando a contagem de sua resolução.

4.2. GRAVIDADE 2

4.2.1 Verifica-se com a indisponibilidade de acesso aos dados do histórico de pedidos processados nos últimos 30 (trinta) dias, a partir da ocorrência e por um período superior a 2 (duas) horas consecutivas.

4.3. DEMAIS OCORRÊNCIAS

4.3.1 Nas ocorrências que não importem em limitação da operação, de qualquer natureza, mas que necessitem de avaliação por parte da COBRE BEM, a CONTRATANTE deverá reportá-las nos canais de contato dispostos <http://www.cobrebem.com/contato.html> ou através do e-mail suporte@cobrebem.com, em qualquer horário, sendo sua resolução concentrada no horário comercial.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

5.1 A gravidade das ocorrências no sistema deve ser classificada de boa fé pela COBRE BEM, devendo sua resolução ser providenciada de acordo com a tabela abaixo:

Gravidade	Tempo Resolução
1	02:00:00
2	04:00:00
OUTRAS	72:00:00

5.2 Na falta de êxito da COBRE BEM em resolver ocorrências no sistema caracterizadas como de Gravidade 1 e 2, no tempo determinado na cláusula supra, ficará concedido à CONTRATANTE bônus sobre o volume de transações utilizado no mês da ocorrência, conforme tabela abaixo:

5.2.1 SOLUÇÕES TEMPORÁRIAS:

As Soluções Temporárias NÃO implicam necessariamente em prejuízo à realização de transações, especialmente a realização de débitos e de estornos (cancelamentos), na forma dos itens 4.1.1 e 4.1.2.

Os Bônus concedidos nestas cláusulas NÃO se confundem ou compensam com aqueles concedidos por força do SLA Operacional, conforme cláusula sexta do Anexo I.

GRAVIDADE	TEMPO DE RESOLUÇÃO	BÔNUS CONCEDIDO
1	Resolução do problema em lapso superior a 2h e inferior ou igual a 5h	0,20%
1	Resolução do problema em lapso superior a 5h e inferior ou igual a 7h	0,40%

Anexo II ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico

1	Resolução do problema em lapso superior a 7h e inferior ou igual a 12h	1,00%
1	Resolução do problema em lapso superior a 12h	10,00%
2	Resolução do problema em lapso superior a 6h e inferior ou igual a 9h	0,10%
2	Resolução do problema em lapso superior a 9h e inferior ou igual a 11h	0,20%
2	Resolução do problema em lapso superior a 11h e inferior ou igual a 14h	0,50%
2	Resolução do problema em lapso superior a 14h	5,00%

5.2.2 SOLUÇÕES DEFINITIVAS:

As soluções definitivas caracterizam-se pelo pleno restabelecimento das funcionalidades que apresentaram falha.

Os Bônus concedidos nestas cláusulas NÃO se confundem ou compensam com aqueles concedidos por força do SLA Operacional, conforme cláusula sexta do Anexo I.

GRAVIDADE	TEMPO DE RESOLUÇÃO	BÔNUS CONCEDIDO
1	Resolução do problema em lapso superior a 30 dias corridos e inferior ou igual a 45 dias corridos	1,00%
1	Resolução do problema em lapso superior a 45 dias corridos e inferior ou igual a 60 dias corridos	2,00%
1	Resolução do problema em lapso superior a 60 dias corridos e inferior ou igual a 80 dias corridos	5,00%
1	Resolução do problema em lapso superior a 80 dias corridos	10,00%
2	Resolução do problema em lapso superior a 45 dias corridos e inferior ou igual a 56 dias corridos	0,50%
2	Resolução do problema em lapso superior a 56 dias corridos e inferior ou igual a 80 dias corridos	1,00%
2	Resolução do problema em lapso superior a 80 dias corridos e inferior ou igual a 102 dias corridos	2,50%
2	Resolução do problema em lapso superior a 102 dias corridos	5,00%

5.3 Os bônus concedidos terão como base de cálculo o volume de transações utilizado no mês da ocorrência, sendo creditados em até no máximo 30 dias corridos.

5.4 Os bônus não são tarifados. Não há crédito ou devolução em espécie, em hipótese alguma.

6. EXCEÇÕES

6.1 Não obstante o que precede, as ocorrências causadas por ou decorrentes das

Anexo II ao Contrato de Licença de Uso de Software Aprova Fácil e Suporte Técnico seguintes razões não serão considerados "ocorrências" para os fins do Contrato e não serão, portanto, sujeitas aos tempos de resolução aqui estabelecidos, nas seguintes situações, a saber:

- (i) Exigências de suporte e manutenção que estejam fora do âmbito das responsabilidades da COBRE BEM;
- (ii) Falhas da infraestrutura dos fornecedores de telecomunicações da COBRE BEM;
- (iii) Falha ou indisponibilidades das plataformas das instituições disponibilizadoras de meios de pagamento
- (iv) Força Maior, conforme definição legal.

Este ANEXO II integra o contrato identificado no preâmbulo de forma inseparável e complementar.

Anexo III ao Contrato de Licença de Uso de Software e Suporte Técnico

Anexo III - TABELA PRÁTICA EXEMPLIFICATIVA DE BÔNUS DE SLA OPERACIONAL

1 – **Objetivo** - A presente tabela é meramente exemplificativa e não se traduz em aplicação direta ao contrato em vigor.

2 – **Amostragem** - Por tratar de conceito matemático, a tabela apenas externa, de forma objetiva, a conversão em transações dos minutos de indisponibilidade, partindo da premissa de um volume médio de 20 mil transações mensais.

3 – **Aplicabilidade** - A presente tabela **NÃO** substitui aquela que está inserida na cláusula sexta do Anexo I do Contrato.

4 – **Bônus** - A indicação do percentual é para fins meramente estatísticos, sem vinculação de qualquer das partes, valendo sempre o número real e inteiro indicado na coluna "Bt" – Bônus em Transações

Seguem abaixo exemplos de cálculo para utilização média nos últimos 12 meses de 667 transações/dia (20.000 por mês) em mês de 30 dias com tempos de estouro do SLA até 4 horas, em intervalos de 5 minutos. A coluna % Bt/Um mostra a proporcionalidade do aumento do bônus em função do aumento do estouro no SLA.

A coluna "Mi" – Minutos de indisponibilidade – parte do SLA garantido em contrato, de 43 minutos. A fórmula só tem aplicabilidade acima deste quantitativo.

Dm	Um	Mi	Bt	% Bt/Um
30	667	43,2	0	0,00%
30	667	48,2	24	3,65%
30	667	53,2	51	7,64%
30	667	58,2	80	11,98%
30	667	63,2	111	16,67%
30	667	68,2	145	21,70%
30	667	73,2	181	27,08%
30	667	78,2	219	32,81%
30	667	83,2	259	38,89%
30	667	88,2	302	45,31%
30	667	93,2	347	52,08%
30	667	98,2	395	59,20%
30	667	103,2	444	66,67%
30	667	108,2	497	74,48%
30	667	113,2	551	82,64%
30	667	118,2	608	91,15%
30	667	123,2	667	100,00%

Este Anexo integra o Contrato identificado no preâmbulo de forma inseparável e complementar.