

TERMO E CONDIÇÕES GERAIS PARA CONTRATAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

Seja bem-vindo à MATMAX!

Ao adquirir os nossos Produtos e Serviços, você está concordando com estes termos, por isso, leia-o com muita atenção.

OBJETIVO DESTE TERMO

O objetivo deste Termo é apresentar as informações que regem a contratação dos produtos e serviços, fornecidos pela MATMAX PROCESSAMENTO ELETRONICO DE DADOS LTDA, sediada em São Paulo - SP, na Rua Botelho de Oliveira, 8 - Ipiranga, CEP 04221-020, CNPJ N° 18.228.264/0001-62, doravante denominada pelo nome MATMAX, e de outro lado, a pessoa física ou jurídica, doravante denominada CONTRATANTE, responsável por adquirir o produto ou serviço, conforme descrição constante no website da MATMAX no ato da correspondente da operação, realizada através dos canais de venda Website ou Telefone, conforme as cláusulas e condições estipuladas neste termo.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOCUMENTOS QUE COMPÕEM A CONTRATAÇÃO

1.1. A contratação é composta, documentalmente, pelo “Termo e Condições Gerais para Contratação de Produtos e Serviços de Informática” (“Termo”), os seus “Anexos” (“Anexo”) e o “Comprovante de Produtos e Serviços Contratados” a ser enviado por e-mail após efetivação do contrato, sem prejuízo de outros.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS VALORES, MEIOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Pelos serviços ora contratados, a CONTRATANTE pagará à MATMAX o valor constante no website da MATMAX ou outro acordado previamente entre as partes, no ato da correspondente operação junto aos canais de venda Website ou Telefone, de acordo com o meio, condições e prazo de pagamento escolhido.

2.2. A CONTRATANTE deverá proceder com cuidado no processo de inserção de todas as informações obrigatórias solicitadas no ato da compra, assim como os dados do cartão de crédito, evitando erro de digitação do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador ou de qualquer outra informação referente ao cartão, no caso de dados erroneamente imputados o cliente fica ciente de que a compra não será finalizada com sucesso, bem como deverá efetuar nova solicitação de compra e estará novamente sujeito às condições de disponibilidade.

2.3. A compra produto ou serviço escolhido poderá ser cancelado caso o cartão de crédito ou outro meio de pagamento utilizado não seja aprovado pela administradora do cartão e/ou por outros sistemas de cobrança, sem qualquer responsabilidade e/ou interferência da MATMAX.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. Constituem obrigações da MATMAX:

- a) Prestar serviços técnicos de alta qualidade e padrão, nos prazos estipulados e de acordo com as condições convencionadas, responsabilizando-se integralmente pelos serviços executados.
- b) Prestar suporte técnico para os produtos e/ou serviços cobertos por esse CONTRATO, através dos canais de atendimento telefônico, e-mail, e outros oficiais divulgados amplamente no website da MATMAX, durante o horário das 9h às 18h, em dias úteis, tomando como base o calendário oficial da

cidade de São Paulo – SP, onde está sediada a MATMAX. Solicitações de suporte realizadas após o período estabelecido serão respondidas somente no próximo período útil.

c) Atender, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quaisquer notificações da CONTRATANTE, referentes a irregularidades praticadas por empregados e colaboradores da MATMAX, bem como pelo descumprimento de qualquer cláusula deste CONTRATO.

d) Não faz parte deste contrato nenhum serviço de monitoramento ou garantia de alta disponibilidade, devendo a MATMAX atender as solicitações da CONTRATANTE conforme modalidade contratada.

f) Não se valer deste CONTRATO para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia ou caução, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos da execução dos serviços em quaisquer operações de desconto bancário, a não ser que expressa e previamente autorizada pela CONTRATANTE.

3.2. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

a) Fornecer à MATMAX as informações, dados, documentos e equipamentos necessários para o bom desempenho dos serviços ora contratados, de acordo com solicitação prévia, detalhada e por escrito entregue pela MATMAX.

b) Quando o CONTRATANTE for uma pessoa jurídica, deve designar um funcionário de seu quadro de pessoal, devidamente qualificado e com poderes para definir, atestar, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, sendo este o intermediário junto a MATMAX, que deverá comunicar a ela a eventual substituição deste.

c) Efetuar o pagamento fatura apresentada pela MATMAX, conforme valor, meio e condições de pagamento escolhido, no ato da correspondente operação junto aos canais de venda Website ou Telefone.

d) Fornecer à MATMAX a “política de segurança” que deverá ser implementada nos equipamentos e programas suportados por ocasião deste CONTRATO.

e) Atestar sempre que necessário, quando aplicável, a correta execução dos serviços prestados pela MATMAX, desde que acompanhados de relatório técnico, enviado pela MATMAX por e-mail, com horário de início e fim das atividades. O atesto deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após o envio do relatório. A falta de manifestação neste prazo implicará em aprovação automática.

f) Efetuar as correções de vulnerabilidades eventualmente apontadas pela MATMAX, bem como atender os pré-requisitos de sua responsabilidade necessários para execução de cada serviço de implantação.

g) Cooperar com a MATMAX e permitir acesso a toda documentação, sempre que disponível, além de programas de diagnósticos, sistemas operacionais, utilitários e programas aplicativos necessários à implantação dos equipamentos e programas.

h) No caso do CONTRATANTE ser uma pessoa jurídica, deve permitir o acesso dos técnicos da MATMAX às suas instalações, desde que acompanhados por um funcionário qualificado, bem como colocar à disposição dos mesmos o espaço necessário para execução dos serviços.

i) Requisitar, por escrito, através de e-mail, com confirmação do pedido por telefone, o atendimento local, informando, ainda, a ocorrência verificada.

CLÁUSULA QUARTA – DA RESPONSABILIDADE

4.2. É de inteira responsabilidade do fabricante, identificado nos manuais técnicos dos equipamentos e programas, qualquer dano causado por falhas de projeto, desenvolvimento de códigos fontes, fórmulas,

acondicionamento, fabricação, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos dos mesmos, de acordo com o Artigo 12 da Lei 8078/90.

4.3. Não é obrigação da MATMAX a resolução de todas as dúvidas ou problemas relatados pela CONTRATANTE. Na incapacidade da MATMAX resolver determinada questão técnica, esta poderá ser encaminhada ao respectivo fabricante mediante autorização por escrito da CONTRATANTE.

4.4. A MATMAX garante que os serviços ora prestados, bem como aplicativos licenciados, não violam quaisquer direitos de terceiros, inclusive de propriedade intelectual, responsabilizando-se integralmente na hipótese de eventual litígio envolvendo tais direitos acarretar em qualquer dano ou prejuízo à CONTRATANTE.

4.5. A MATMAX somente instalará programas fornecidos ou comprados pela CONTRATANTE. Outros programas sem custos, disponíveis na rede mundial de computadores só poderão ser instalados com autorização prévia da CONTRATANTE.

4.6. A MATMAX é a única e exclusiva responsável pela atuação de seus empregados, quando da realização dos serviços ora contratados, cabendo-lhe a supervisão, fiscalização, direção técnica e administrativa dos mesmos.

4.7. A MATMAX se obriga por si e por seus empregados, prepostos e/ou colaboradores a manter a confidencialidade e sigilo relativo a qualquer informação obtida em razão do presente CONTRATO. A MATMAX reconhece que tanto este CONTRATO como todos os documentos, dados e informações dele decorrentes, constituem elementos confidenciais reservados, que só poderão ser revelados a terceiros com o prévio consentimento por escrito da CONTRATANTE ou se decorrer de imposição legal. A obrigação de sigilo ora pactuada sobreviverá ao término do CONTRATO.

4.8. A obrigação de confidencialidade ora estabelecida é permanente e será válida mesmo após o encerramento do relacionamento com o CONTRATANTE, sob qualquer forma e por qualquer razão, do presente contrato.

4.9. A MATMAX obriga-se a cientificar expressamente seus empregados sobre o caráter sigiloso das informações, tomando todas as medidas necessárias para que as mesmas sejam divulgadas tão somente aos funcionários que necessitam ter acesso a elas, para propósitos deste CONTRATO.

4.10. A MATMAX declara-se ciente de que na violação das obrigações assumidas nesta cláusula, responsabilizar-se-á, civil e criminalmente, por seus atos ou omissões e pelas perdas e danos a que der causa, seja diretamente ou através de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores.

4.11. A MATMAX compromete-se a não reter ou duplicar os dados da CONTRATANTE que lhe forem fornecidos para criação de qualquer arquivo ou banco de dados de utilização particular ou de terceiros. Exceto quando a CONTRATANTE autorizar por escrito, a MATMAX se compromete a não adulterar de qualquer forma esses dados.

4.12. As partes se obrigam a manter os materiais que contenham ou estejam relacionados aos dados obtidos durante a execução dos serviços deste CONTRATO, incluindo desenhos, esboços, relatórios, especificações, anotações, listagens de computador, fitas, disquetes, arquivos sob a classificação de confidencial, em áreas de acesso restrito, de forma a evitar o seu extravio ou a sua utilização, reprodução ou revelação não autorizadas, comprometendo-se ainda a não utilizá-los para qualquer outro propósito que não o desenvolvimento de atividades relacionadas ao objeto deste CONTRATO.

4.13. Quando da conclusão ou término da utilização dos dados da CONTRATANTE, a MATMAX compromete-se a descartá-los imediatamente de seus arquivos internos através de meios de eliminação seguros.

CLÁUSULA QUINTA – DOS ENCARGOS

5.1. A MATMAX arcará com todos os tributos incidentes ou que venham a incidir sobre os produtos e serviços objeto deste CONTRATO, inclusive os de ordem fiscal, trabalhista, securitária ou quaisquer outros decorrentes de suas atividades.

CLÁUSULA SEXTA – CANCELAMENTO

6.1 A solicitação de cancelamento deve ser realizada formalmente por e-mail, custos adicionais podem incorrer dependendo do plano ou serviço contratado.

6.2. Caso seja adquirido um pacote de serviços com compromisso de fidelização por um determinado período e a cessão do contrato acontecer antes do final da fidelidade, a CONTRATANTE deverá pagar toda a diferença de valor (descontos concedidos), em todo o período de contratação, sempre com base no preço vigente do mesmo pacote contratado.

6.3. Em caso de cancelamento após o prazo legal de sete dias em que determina a lei, através do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em nenhuma hipótese haverá devolução das taxas de instalação, taxas e impostos relacionados aos serviços contratados e já instalados.

6.4. Eventuais valores a serem reembolsados ao CONTRATANTE pela MATMAX serão creditados no prazo de até 120 (cento e vinte) dias no cartão de crédito utilizado para a aquisição do produto ou serviço ou na conta bancária do CONTRATANTE.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CESSÃO

7.1. As partes não poderão ceder, total ou parcialmente, os direitos ou obrigações assumidas no presente CONTRATO, salvo se expressamente autorizado por escrito pela outra parte.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO, RENOVAÇÃO E REAJUSTE

8.1. O presente CONTRATO vigorará pelo prazo indeterminado, iniciando-se a partir da data de efetivação da compra realizada através dos canais venda da MATMAX.

8.2. Decorrido o prazo de duração inicial, haverá renovações automáticas sucessivas de 12 (doze) meses, podendo ser denunciado por qualquer das partes e a qualquer tempo, sem aplicação de qualquer multa rescisória, exceto aquelas mencionadas na clausula 6.2, mediante prévia e expressa comunicação por escrito, através dos canais de atendimento oficiais divulgados amplamente no website da MATMAX, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

8.3. A periodicidade do reajuste em reais será anual, conforme variação do IGPM-FGV ou outro que vier a substituí-lo, considerando interstícios de 12 meses após a data de assinatura do contrato, ou a qualquer tempo, desde que a legislação venha permitir.

8.4. O presente instrumento ficará rescindido de pleno direito, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

- a) de violação de qualquer obrigação prevista neste CONTRATO, desde que as partes CONTRATANTES não estabeleçam um acordo no prazo de 10 (dez) dias úteis;
- b) de qualquer indício de insolvência, decretação de falência ou ação semelhante, ou de resolução para dissolução ou liquidação judicial, de qualquer das partes;
- c) de cessão ou transferência dos direitos e obrigações decorrentes do presente instrumento, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização da outra parte;
- d) de quebra de sigilo, sem prejuízo das perdas e danos cabíveis, nos termos do artigo 159 do Código Civil, bem como das implicações penais, resultante do ajuizamento de ações cabíveis nesta esfera;

8.5. Os preços e valores estipulados neste CONTRATO são válidos para o mês e ano referenciados e serão reajustados conforme especificado na cláusula 8.1.

CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. A não exigência, por qualquer uma das partes, do cumprimento de qualquer cláusula ou condição estabelecida, será considerada mera tolerância, não implicando na sua novação, e tão pouco na abdicação do direito de exigi-la no futuro, não afetando a validade deste instrumento e quaisquer de suas condições.

9.2. Na hipótese de qualquer uma das disposições deste CONTRATO vir a ser considerada contrária à lei brasileira, por qualquer autoridade governamental ou decisão judicial, as demais disposições não afetadas continuarão em vigor e as partes deverão alterar este instrumento de forma a adequá-lo a tal lei ou à decisão judicial.

9.3. Este CONTRATO obriga as partes e seus sucessores a qualquer título, constituindo-se em título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 585, inciso II do Código de Processo Civil.

9.4. Ao adquirir os nossos Produtos e Serviços, você está concordando com este termo.

9.5. Os Anexos são parte integrante e inseparável deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1. As partes elegem o foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias decorrentes do presente CONTRATO, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I – AMBIENTE COMPUTACIONAL EM NUVEM “MATAPP”

1. O ambiente computacional fornecido pela MATMAX pode ser hospedado na infraestrutura da Microsoft (Azure) ou Amazon (AWS), cabendo a MATMAX neste caso apenas a implantação e gerenciamento dos serviços.
2. A responsabilidade do cumprimento dos SLAs relativos ao ambiente computacional em nuvem será da Microsoft (Azure) ou Amazon (AWS), a MATMAX não se responsabilizará por quaisquer descumprimentos ou problemas advindos do ambiente Virtual, cabendo apenas no suporte dos aplicativos hospedados, embora deva acompanhar e cobrar os fornecedores para o cumprimento dos SLAs previstos.
3. Maiores informações sobre o serviço MatApp tais como características técnicas, funcionalidade, planos de pagamentos, entre outras, podem ser obtidas no website da MATMAX através do endereço <http://www.matmax.me/pt/matapp-pt/>.
4. O suporte técnico gratuito para o produto MatApp cobre as seguintes situações:
 - a. Identificar problema no acesso ao ambiente computacional na nuvem MatApp e demais serviços oferecidos pela MATMAX, em decorrência de instabilidade ou interrupção no serviço de acesso à Internet contratado junto ao provedor de acesso ou companhia telefônica, fornecendo o diagnóstico para que seja contatada pelo cliente a empresa responsável para atuar na correção do problema;
 - b. Instalação e configuração inicial de aplicativos que não são nativos do ambiente, mas de uso exclusivo do cliente. Não é de responsabilidade da MATMAX a orientação sobre como deve ser utilizado e implementação de recursos adicionais, assim como as manutenções periódicas (upgrade e correções) que devem solicitadas pelo cliente, caso seja disponibilizada pelo fornecedor do aplicativo ou em caso de presença de problemas de utilização;
 - c. Configuração inicial do serviço de e-mail no programa Microsoft Outlook ou similar, instalado no ambiente da MATMAX ou em caso de troca dos parâmetros de configuração do provedor de acesso externo ou fornecido pela MATMAX. Caso seja realizada a perda dos parâmetros de configurações por qualquer motivo que não seja uma mudança ocasionada pela MATMAX ou necessidade de configurar em outro equipamento que não esteja em nosso ambiente na nuvem, deverá ser considerado como um suporte adicional e um valor extra poderá ser cobrado por isso;
 - d. Instalação de drivers de acesso e configuração de equipamentos periféricos, tais como, impressora, mouse, teclado, câmera e demais dispositivos que serão acessados exclusivamente de dentro dos programas instalados no ambiente na nuvem, desde que não traga impacto com problemas para os demais usuários, mediante a avaliação prévia.
5. Não é obrigação da MATMAX realizar qualquer tipo de consultoria, suporte ou manutenção em produtos, serviços e equipamentos da CONTRATANTE que esteja fora do ambiente computacional na nuvem da MATMAX ou não suportado pelo produto MATAPP, a não ser que o CONTRATANTE tenha adquirido previamente alguma modalidade de suporte técnico adicional junto à MATMAX.
6. Todo o suporte técnico para os produtos e serviços adquiridos, será realizado de forma remota. Em caso de necessidade de intervenção física, deve ser realizada a contratação de pacote de horas de suporte presencial, conforme tabela de preço vigente.
7. Em nenhuma hipótese será executado serviço de preparação de infraestrutura física (alvenaria, dutos, cabeamento e demais intervenções físicas) para instalação de cabos ou qualquer tipo de equipamentos, seja ela qual for a finalidade.

ANEXO II – SISTEMA DE PLANEJAMENTO DE RECURSOS EMPRESARIAIS (ERP) NA NUVEM “MATERP”

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO PRODUTO

- a. O MatERP é um sistema integrado de gestão empresarial, denominado ERP (do inglês “Enterprise Resource Planning”) que tem como objetivo integrar todos os dados e processos de uma organização em um único sistema acessível na nuvem. É composto por módulos integrados entre si, customizáveis, a partir de uma base de dados única e não redundante.
- b. O sistema pode ser adquirido de forma modular ou integral. Será disponibilizado inicialmente para uso os módulos e serviços adicionais adquiridos pelo CONTRATANTE junto aos canais de venda Website ou Telefone, de acordo com o meio, condições e prazo de pagamento escolhido.
- c. As customizações e manutenções extra ao que já é oferecido como padrão, serão realizadas após avaliação e estimativa de esforço prévio, de acordo com o volume de horas adquirido pelo CONTRATANTE de forma avulsa ou em forma de franquia vinculada ao pacote adquirido junto aos canais de venda Website ou Telefone, de acordo com o meio, condições e prazo de pagamento escolhido.
- d. Finalizado o processo de desenvolvimento e implantação das customizações ou eventuais manutenções, a CONTRATANTE terá direito a uma garantia de 3 (três) meses, que cobrirá eventuais erros decorrentes do desenvolvimento do software, devendo a MATMAX efetuar atualizações no programa para sanar os problemas.
- e. Finalizado a garantia do produto, conforme item d, a CONTRATANTE só terá direito a customizações ou qualquer tipo de mudança específica, mediante contratação do serviço avulso, conforme tabela de preço vigente.
- f. A MATMAX não se responsabilizará pela entrada de dados no sistema, quaisquer que sejam, tais como: cadastros de clientes, produtos, funcionários, etc.
- g. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar as informações necessárias para realizar as customizações no sistema quando solicitado.
- h. A CONTRATANTE deverá realizar os testes no sistema antes da implantação a fim de garantir o correto funcionamento do software.
- i. A MATMAX não garante ou assume nenhuma responsabilidade pela precisão ou integridade de nenhuma informação, texto, gráfico, link ou outros itens contidos no software.
- j. Em nenhuma circunstância a MATMAX será responsável por quaisquer danos (inclusive, mas sem limitações, à cessação de lucros, interrupção de negócios ou informações perdidas) que porventura venham a resultar do uso ou da incapacidade de uso do software.
- k. Maiores informações sobre o serviço MatErp tais como características técnicas, funcionalidade, planos de pagamentos, entre outras, podem ser obtidas no website da MATMAX através do endereço <http://www.matmax.me/pt/materp-pt/>

2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO REMOTO

- a. Não faz parte deste contrato nenhum serviço de monitoramento ou garantia de alta disponibilidade, devendo a MATMAX atender as solicitações da CONTRATANTE conforme modalidade contratada.
- b. A MATMAX colocará a disposição da CONTRATANTE técnicos treinados nos programas e equipamentos, destinados ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE.
- c. A CONTRATANTE terá um número ilimitado de chamados técnicos remoto, por e-mail, com os seguintes tempos de resposta:
 - i. até 2 horas da abertura do chamado, dentro da modalidade contratada, para chamados com severidade de nível 1, ou seja, problema que deixe o produto inoperante causando uma parada total do serviço.
 - ii. até 8 horas da abertura dos demais chamados, dentro da modalidade contratada.
- d. Falhas identificadas no Software deverão ser avaliadas e corrigidas pela MATMAX. O tempo de resposta para correção pode variar dependendo do problema.
- e. Disponibilizar à CONTRATANTE as correções e evoluções do software (quando aplicável) tão logo elas estejam disponíveis.