

Pelo presente CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, 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:

- (I) 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, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos e doravante denominada "COBRE BEM".
- (II) EMPRESA, empresa com sede na XXXX na cidade XXXX, estado XX, inscrita no CNPJ/MF sob n.º XXXXX, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos e doravante denominada "CONTRATANTE".

## 1. DA ABRANGÊNCIA

- 1.1. Este contrato estabelece as condições gerais aplicáveis à prestação dos serviços oferecidos pela COBRE BEM e às suas relações com a CONTRATANTE, abrangendo, irrestritamente, todos os serviços das Autorizações de Serviços citadas na cláusula 2ª, cujas cláusulas as Partes estipularam e a elas se obrigam.
- 1.2. Este contrato não tem o intuito de tornar a relação entre as partes desequilibrada, mas estabelece as condições mínimas necessárias à prestação dos serviços 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 a oferta e a prestação de serviços pela COBRE BEM à CONTRATANTE. Os Serviços que a COBRE BEM prestará na forma deste Contrato são designados neste instrumento, no seu Anexo e dos documentos que dele decorrerem e designados, doravante neste instrumento, apenas "Serviços".
- 2.2. O Anexo ao presente denominado Anexo I - Descrição dos Serviços, integra 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.
- 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.

## 4. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA COBRE BEM

- 4.1. Os serviços aptos a serem prestados pela COBRE BEM, e regidos por este contrato, estão detalhadamente descritos no Anexo I e somente serão executados somente quando for pago o Boleto Bancário respectivo.

## 5. DOS CONHECIMENTOS BÁSICOS REQUERIDOS

- 5.1. A CONTRATANTE responde pelos conhecimentos básicos técnicos, seus e os de sua equipe, necessários à contratação dos serviços oferecidos 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 serviços 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 cujos serviços foram contratados pela 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 dos Serviços objeto de Autorização de Serviços.
- 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.

## 7. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA COBRE BEM

- 7.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas nas Autorizações de Serviço, a COBRE BEM obriga-se a:
- 7.1.1. prestar os Serviços à CONTRATANTE de acordo com os termos e condições estabelecidos neste Contrato e em seu Anexo;
  - 7.1.2. prestar os Serviços adquiridos dentro da disponibilidade indicada e conceder descontos nos valores pagos por interrupções acima da referida disponibilidade, nos casos estabelecidos na cláusula 11 desse Contrato;
  - 7.1.3. disponibilizar serviço de atendimento de solicitações da CONTRATANTE, para suporte técnico por intermédio do canais listados no item 3.1;
  - 7.1.4. recuperar falhas ocorridas no prazo máximo estabelecido no Acordo de Nível dos Serviços constante de cada Autorização de Serviço (Anexo I), a contar do recebimento da solicitação da CONTRATANTE por intermédio da utilização do serviço de atendimento;
  - 7.1.5. informar aos representantes da CONTRATANTE pelos canais especificados no item 3.1, as eventuais falhas ou anomalias observadas nos serviços contratados;
  - 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 dos serviços oferecidos 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 email.

## **8. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE**

- 8.1. Sem prejuízo das demais obrigações estabelecidas nas Autorizações de Serviço, 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 e/ou Serviços 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. Na ocorrência de qualquer dos eventos acima, a COBRE BEM estará autorizada a interromper imediatamente a prestação dos serviços 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 no site da COBRE BEM. 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 uso dos Serviços.
  - 8.1.4. Comunicar imediatamente à COBRE BEM, por intermédio do serviço de atendimento desta, quaisquer anormalidades que tenha observado nos Serviços.
  - 8.1.5. Formalmente assinar o documento que manifeste a sua intenção de denunciar este Contrato ou qualquer Autorização de Serviço em vigor.
  - 8.1.6. Efetuar o pagamento dos Serviços na forma prevista nas Autorizações de Serviço, em consonância com as disposições deste Contrato.

## **9. VALOR E VALIDADE DOS SERVIÇOS**

- 9.1. Os preços e período de validade dos serviços serão especificados em cada Autorização de Serviço.
- 9.1.1. Cada Autorização de Serviço definirá 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 os Serviços, afetarão imediatamente os preços dos Serviços elevando-os ou reduzindo-os.

## **10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 10.1. Os serviços contratados serão pagos sempre antecipadamente só estando disponíveis para utilização após confirmado o pagamento.
- 10.2. Uma vez que os serviços tenham sido aceitos e pagos pela CONTRATANTE, não caberá, em hipótese alguma, a reclamação de devolução dos valores pagos.
- 10.3. Os valores pagos pelos serviços em uma determinada Autorização de Serviços não garantem a manutenção do mesmo preço e condições para contratações futuras tendo a COBRE BEM total liberdade para rever os preços cobrados pelo serviço a qualquer momento durante a duração deste contrato.

## **11. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E DESCONTOS POR INTERRUPTÃO**

- 11.1. A COBRE BEM concederá, à CONTRATANTE, descontos proporcionais às eventuais interrupções de cada Serviço que excederem o tempo máximo de indisponibilidade definido nas Autorizações de Serviço e para as quais o fato gerador seja exclusiva e diretamente causado por falhas da COBRE BEM, nos termos do subitem 7.1.2., supra.

- 11.2. Para efeito de descontos serão consideradas as falhas apontadas pela CONTRATANTE através do serviço de atendimento da COBRE BEM ou aquelas aferidas pela COBRE BEM através de seus sistemas privativos de monitoramento
- 11.3. O valor dos descontos (VD) será calculado de acordo com a fórmula abaixo:
- VD =  $2 * ( NMA - ( ((100-DG)/100)*NMP ) ) * ( VS/NMP )$ , onde:
- DG = disponibilidade garantida do Serviço expressa em termos percentuais \*
- NMP = número de minutos contidos no período de aferição de indisponibilidade do Serviço \*
- NMA = número de minutos acumulado das interrupções apontadas
- VS = valor do Serviço no período de aferição \*\*
- VD = valor dos descontos

\* Dados obtidos no Anexo I na descrição de cada Serviço

\*\* Obtido em cada Autorização de Serviço

- 11.4. Os valores dos descontos serão devolvidos em espécie ou subtraídos de contratações futuras à critério da CONTRATANTE.
- 11.5. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:
- 11.5.1.interrupções programadas pela COBRE BEM para manutenções preventivas em equipamentos (hardware) e/ou em sistemas (software);
- 11.5.2.interrupções ocasionadas por utilização inadequada dos Serviços e (ou) equipamentos por parte da CONTRATANTE (diretamente ou por sua equipe)
- 11.5.3.interrupções ocasionadas por defeitos nos equipamentos sob responsabilidade da CONTRATANTE, que impossibilitem a consecução dos Serviços pela COBRE BEM

## 12. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 12.1. Este Contrato vigorará por prazo indeterminado; cada Autorização de Serviço terá o seu respectivo prazo de vigência, nela mesma estabelecido.

## 13. RESCISÃO

- 13.1. As partes poderão solicitar, a qualquer momento, a rescisão deste contrato.
- 13.2. A rescisão se motivada pela COBRE BEM deverá ocorrer com aviso prévio de 30 dias e implicará na devolução dos valores pagos e não utilizados pela CONTRATANTE.
- 13.3. A rescisão, se motivada pela CONTRATANTE poderá ocorrer imediatamente porém não implicará, sob hipótese alguma, na devolução de valores pagos e não utilizados.

## 14. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 14.1. A utilização dos Serviços, a destinação e/ou os resultados deles decorrentes são de única e inteira responsabilidade da CONTRATANTE, que exonera a COBRE BEM de: (i) quaisquer danos, diretos ou indiretos, lucros cessantes ou qualquer outra perda indireta de margem, vendas ou negócios, que ela CONTRATANTE venha a sofrer em virtude da utilização dos Serviços, ou por quaisquer informações obtidas ou transações realizadas através dos Serviços; (ii) 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; (iii) pelo não cumprimento de obrigações assumidas neste Contrato em decorrência de caso fortuito ou força maior; (iv) pela utilização indevida dos Serviços por parte da CONTRATANTE.
- 14.2. Sem prejuízo do disposto no item 7.1.2 e no item 11.5, a COBRE BEM não será responsabilizada por interrupções nos Serviços devidos 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 prestação dos serviços; e (iii) falhas ou interrupções na rede Internet ou rede de pacote X.25.
- 14.3. A Eventual responsabilidade imputada a qualquer das Partes sob este Contrato bem como o ressarcimento das perdas, danos e/ou lucros cessantes não poderá exceder o equivalente a 2 (duas) vezes o valor dos Serviços constante da Autorização de Serviço que tenha originado a eventual responsabilidade.

**15. CESSÃO E TRANSFERÊNCIA DO CONTRATO**

15.1. As Partes não poderão ceder e(ou) transferir o presente Contrato para terceiros sem o prévio consentimento por escrito da outra Parte, sob pena de rescisão, com os efeitos mencionados no item 15 ( quinze ) deste instrumento.

**16. CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR**

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

16.2. Além das identificadas na Lei civil, 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:

16.2.1. 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

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

**17. CONDIÇÕES GERAIS**

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

17.2. O presente contrato de adesão e seu Anexo (I), 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 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.

17.3. As Partes convencionam que a tolerância ou omissão na exigência do cumprimento de obrigação oriundo deste Contrato e/ou de Autorização de Serviço, 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.

17.4. A eventual declaração de nulidade ou anulação de qualquer das disposições deste Contrato e/ou das Autorizações de Serviço decorrente não invalidará as suas respectivas demais condições permanecerão em pleno vigor, exceto se prejudicar o cumprimento da obrigação estabelecida ou o preço acordado, caso em que a parte afetada poderá resili-lo.

17.5. Este instrumento, no caso de conflito ou de dúvida de interpretação, prevalece sobre o seu Anexo.

**18. FORO**

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

## Anexo I – Descrição dos Serviços

1. **Objetivo:** Descrever as especificações dos Serviços disponibilizados pela COBRE BEM à Contratante, através do Contrato de Prestação de Serviços N° XX/XX . Aplicam-se a este Anexo os Termos definidos nesse mesmo Contrato.
2. **Serviço:**
  - 2.1. Aprova Fácil
3. **Descrição dos Serviços:**
  - 3.1. **Automatização de Vendas com Cartões de Crédito**
    - 3.1.1. O Aprova Fácil é uma solução de automatização de vendas com cartões de crédito 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 através da estrutura do gateway de comunicação da COBRE BEM. A resposta fornecida pelas Administradoras é retornada 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.
    - 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. Fininvest;
      - 3.1.3.3. Hipercard;
      - 3.1.3.4. JCB;
      - 3.1.3.5. Mastercard;
      - 3.1.3.6. Visa.
    - 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 todos os tipos de vendas é necessário que a CONTRATANTE possua contrato com as Administradoras de cartões de crédito que desejar utilizar, dentre as suportadas pelo Aprova Fácil.
    - 3.1.6. Os contratos entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de crédito devem permitir a assinatura em arquivo, também conhecida como modalidade de marketing direto.
    - 3.1.7. Para utilizar o Aprova Fácil a CONTRATANTE deverá escolher uma ou mais das soluções de software disponibilizadas pela COBRE BEM e relacionadas abaixo:
      - 3.1.7.1. Componente COM CobreBemX (somente sistemas operacionais Windows);
      - 3.1.7.2. Programa CGI (sistemas operacionais Linux, FreeBSD, OpenBSD, Solaris, BSDI e Windows);
      - 3.1.7.3. Página de digitação dos dados dos cartões no servidor seguro da COBRE BEM (<https://www.cobrebem.com>);
      - 3.1.7.4. Módulos de pagamento para lojas virtuais osCommerce.
    - 3.1.8. Caso a solução de software escolhida seja a 3.1.7.3, 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.
    - 3.1.9. 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 Prestação de Serviços. Esta integração deverá contemplar os dois fluxos operacionais relacionados abaixo:
      - 3.1.9.1. Solicitação de Aprovação de Venda
        - 3.1.9.1.1. Programa de computador da CONTRATANTE encaminha para a solução de software da COBRE BEM a solicitação de aprovação de venda por cartão de crédito;
        - 3.1.9.1.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;
        - 3.1.9.1.3. 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;
        - 3.1.9.1.4. Gateway da COBRE BEM encaminha resposta da solicitação para solução de software da COBRE BEM através da Internet;
        - 3.1.9.1.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE o resultado determinado pela Administradora do cartão de crédito.

**3.1.9.2. Confirmação de Recebimento de Resultado de Venda Aprovada**

- 3.1.9.2.1. Todas as transações que tenham sido aprovadas pela Administradora de cartões de crédito deverão ter o recebimento do seu resultado confirmado pela CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da data e hora do envio do resultado para o computador da CONTRATANTE.
- 3.1.9.2.2. A não confirmação por parte da CONTRATANTE do recebimento do resultado no prazo informado no item 3.1.9.2.1 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 consequentemente não efetuará também o respectivo crédito para a CONTRATANTE.
- 3.1.9.2.3. A confirmação do recebimento seguirá o fluxo abaixo:
  - 3.1.9.2.3.1. Programa de computador da CONTRATANTE solicita a confirmação do recebimento para a solução de software da COBRE BEM;
  - 3.1.9.2.3.2. Solução de software da COBRE BEM encaminha a solicitação para o Gateway da COBRE BEM através da Internet;
  - 3.1.9.2.3.3. Gateway da COBRE BEM envia a confirmação para a Administradora de cartão de crédito que confirma o recebimento da mesma;
  - 3.1.9.2.3.4. Gateway da COBRE BEM encaminha através da Internet a resposta para a solução de software da COBRE BEM de que a confirmação foi efetuada;
  - 3.1.9.2.3.5. Solução de software da COBRE BEM retorna para o Programa de computador da CONTRATANTE que a confirmação foi realizada.
- 3.1.10. Os tempos médios de processamento dos fluxos descritos nos itens 3.1.9.1 e 3.1.9.2.3 é, respectivamente, de 10 (dez) segundos e de 2 (dois) segundos.
- 3.1.11. 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.

**3.2. Extrato de Gerenciamento**

- 3.2.1. Estará disponível para utilização pela CONTRATANTE um extrato contendo todas as solicitações encaminhadas para o Aprova Fácil.
- 3.2.2. 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.
- 3.2.3. 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 serviço designado pela CONTRATANTE.

**3.3. Aplicativo Windows de Conciliação de Pagamentos e Estornos**

- 3.3.1. Durante a contratação do serviço Aprova Fácil, conforme os períodos de vigência determinados no campo demonstrativo existentes nos boletos bancários, será fornecido programa Windows que automatiza a busca nos servidores WEB das Administradoras de cartões de crédito dos dados dos pagamentos e estornos efetuados e disponibilizados por estas para a CONTRATANTE.
- 3.3.2. Para a utilização deste programa a pessoa designada pela CONTRATANTE deverá informar o código de estabelecimento, usuário e senha cadastrados nos servidores WEB de cada Administradora de cartões de crédito para que o programa de conciliação possa acessar os dados dos extratos e pagamentos e estornos realizados pelas Administradoras. Os dados de usuário e senha deverão ser informados em cada execução do programa, e não serão armazenados no banco de dados do programa e/ou nos servidores da COBRE BEM.
- 3.3.3. Toda a navegação nos servidores WEB das Administradoras de cartões de crédito será exibida na tela do programa, podendo ser acompanhada pelo usuário que estiver utilizando o programa.
- 3.3.4. Para realizar a conciliação, o programa necessitará também acessar os dados das transações efetuadas no Aprova Fácil e portanto será necessário informar para o mesmo, o usuário e senha utilizados no Extrato de Gerenciamento.
- 3.3.5. O programa somente irá considerar na conciliação os pagamentos e/ou estornos de solicitações que tenham sido efetuadas através do Aprova Fácil.
- 3.3.6. Os dados serão processados pelo programa que gerará o relatório de conciliação informando separadamente:
  - 3.3.6.1. Solicitações aprovadas e pagas;
  - 3.3.6.2. Solicitações aprovadas, pagas e estornadas;
  - 3.3.6.3. Solicitação aprovadas ainda não pagas.
- 3.3.7. As informações exibidas no relatório de conciliação poderão ser exportadas para arquivo do tipo texto para que possam ser carregadas em banco de dados da CONTRATANTE.

**4. Segurança das Informações:**

- 4.1. Todos os dados tratados pelo serviço 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.
- 4.2. Os servidores da COBRE BEM utilizados para o prestação do serviço Aprova Fácil ficam localizados em um Data Center 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.

**5. Nível de Serviço:**

- 5.1. Os serviços terão disponibilidade garantida mínima mensal de 99,5%.
- 5.2. O serviço Aprova Fácil é monitorado por um sistema automatizado, 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.
- 5.3. Toda a estrutura utilizada para a prestação do serviço Aprova Fácil possui duplicação de forma a garantir a disponibilidade disposta no item 5.1, inclusive com relação aos links de Internet e linhas dedicadas de X.25.
- 5.4. 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.
- 5.5. Todas as solicitações de informações e/ou suporte sobre a utilização do serviço Aprova Fácil serão respondidas pela COBRE BEM no prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas úteis.

**6. Pré-Requisitos para Utilização do Serviço:**

- 6.1. A CONTRATANTE deve possuir contrato em vigor com as Administradoras de cartões de crédito que desejar utilizar, habilitado na solução de conectividade TEF Dedicado, com a opção de assinatura em arquivo.
- 6.2. 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 solução de conectividade TEF Dedicado com assinatura em arquivo ou nas soluções de conectividade desenvolvidas pelas Administradoras, devendo toda a negociação comercial, financeira e de contratação ser conduzida diretamente entre a CONTRATANTE e as Administradoras de cartões de crédito.
- 6.3. Instalar nos computadores e/ou servidores que irão utilizar o serviço a solução de software escolhida, dentre as relacionadas no item 3.1.7.
- 6.4. Ter assinado e/ou aceito eletronicamente o Contrato de Prestação de Serviços a que se refere este anexo, assim como ter assinado e/ou aceito eletronicamente o Anexo I. O Contrato e seu Anexo serão considerados aceitos pelas partes ao ser efetuado pela CONTRATANTE o pagamento do boleto bancário associado ao mesmo.

**7. Condições Comerciais:**

- 7.1. 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 3.1.9.1.2.
- 7.2. O pagamento da utilização do serviço Aprova Fácil será efetuado através de boletos bancários anteriormente ao início da utilização do serviço, de acordo com o plano de quantidade escolhido pela CONTRATANTE quando da geração de cada boleto bancário para pagamento pela CONTRATANTE.
- 7.3. 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.
- 7.4. Ao efetuar o pagamento do boleto referente ao Plano escolhido, a CONTRATANTE poderá utilizar o serviço Aprova Fácil durante o período de vigência.
- 7.5. A data de início de vigência de cada boleto começará a ser considerada a partir da data de pagamento do boleto. A data de término da vigência de cada boleto é de 24 meses contados a partir da data de pagamento do boleto.
- 7.6. Ao término do período de vigência, a disponibilização do serviço para a CONTRATANTE será automaticamente interrompida, devendo a CONTRATANTE providenciar a geração de um novo boleto e efetuar o seu pagamento.
  - 7.6.1. Ao término do período de vigência, as solicitações adquiridas pelo boleto e não utilizadas serão automaticamente canceladas não podendo mais serem utilizadas.
- 7.7. Ao ser atingida a quantidade máxima especificada no boleto, mesmo que o término do período de vigência do mesmo ainda não tenha sido atingido, a disponibilização do serviço para a CONTRATANTE será automaticamente interrompida, devendo a CONTRATANTE providenciar a geração de um novo boleto e efetuar o seu pagamento.
  - 7.7.1. Quando restarem apenas 10% da quantidade contratada será enviado para o endereço de email da CONTRATANTE alerta de que a quantidade adquirida está acabando, de forma a que a CONTRATANTE possa efetuar uma nova compra.
- 7.8. Caso em um dado momento existam em vigor mais de um boleto para a CONTRATANTE, a alocação das solicitações será efetuada primeiramente para o boleto cuja data de término de vigência for a mais próxima da data de realização da solicitação.

- 7.9. O plano escolhido pela CONTRATANTE poderá mudar de acordo com a sua conveniência, a cada nova geração do boleto efetuada pela CONTRATANTE.
- 7.10. O prazo para ativação ou re-ativação do serviço, após constatado o pagamento realizado pela CONTRATANTE, será de até 4 (quatro) horas úteis.