



a2019.432.001 - ADITIVO AO CONTRATO SEXP 432/2019 DE DESENVOLVIMENTO E/OU LICENCIAMENTO DE SOFTWARES, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS AVENÇAS ENTRE:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GATEWAY DE PAGAMENTOS | e-SiTef

I – SIND DAS EMP DE TRANSP COL URBAN DE PASS NO MUNIC DE JP, com sede na Cidade de João Pessoa, Estado da Paraíba, localizada à Rua Treze de Maio, nº 103 - Térreo 101, Bairro: Centro - CEP: 58.013-070, regularmente inscrita no C.N.P.J/MF sob o nº 70.116.132/0001-69, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado,

II – SOFTWARE EXPRESS INFORMÁTICA LTDA, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, localizada à Avenida Paulista, 2.300, 8º andar - CEP 01310-300, regularmente inscrita no C.N.P.J./M.F sob o nº 55.649.404/0001-00, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**.

Veem celebrar esse **Termo Aditivo** ao contrato de **DESENVOLVIMENTO E/OU LICENCIAMENTO DE SOFTWARES, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTRAS AVENÇAS**, firmado entre as partes para fazer constar o seguinte:

1. DO OBJETO

- 1.1. Este instrumento tem por objeto ajustar entre as partes a prestação de serviços pela **CONTRATADA**, de um Gateway de Pagamentos (e-SiTef), responsável pelo gerenciamento e roteamento de transações eletrônicas de pagamentos, originadas nas lojas virtuais (site de comércio eletrônico) e ou “call center”, que possuam contrato para utilização do serviço junto às administradoras e provedores de serviços integrados, homologados no e-SiTef e operadas pelo **CONTRATANTE**;
- 1.2. O serviço ora contratado pelo **CONTRATANTE** tem por finalidade atender necessidades específicas do seu acordo comercial e operacional com as administradoras com os quais possua contrato.

2. DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1. Fazem parte integrante e inseparável deste **ADITIVO**, os Anexos abaixo mencionados cujo teor é do inteiro conhecimento das Partes:

- **Anexo I – Acordo de Nível de Serviço**

2.2. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos e o **ADITIVO**, prevalecerá sempre o disposto no **ADITIVO**. Em caso de dúvidas e divergências entre os Anexos, prevalecerá sempre o mais recente.



3. DESCRIÇÃO DA OPERAÇÃO

3.1. Interface de Pagamento

- a) Após a finalização de uma compra/pedido, a loja virtual ou “call center” irá encaminhar o **CONTRATANTE** para digitar os dados da transação eletrônica de pagamento em página específica, de acordo com a interface homologada, onde os mesmos serão validados contra as administradoras de cartões ou provedores de serviços com os quais o estabelecimento comercial possua acordo comercial e que estejam integrados e homologados no e-SiTef;
- b) A solução e-SiTef desenvolvida pela **CONTRATADA** consiste de um Gateway de pagamentos voltado para transações não presenciais, realizadas através da Internet (lojas virtuais) ou “Call Center”, o qual pode ser integrado com aplicações desenvolvidas em ferramentas “for web” que permitam a integração através de HTTPS/POST ou WebServices. As facilidades de pagamentos disponíveis podem variar de acordo com o método de integração, ou seja, cartões de crédito que possuam senha ou transferência bancária, não estarão disponíveis para o canal Call Center ou integrações através de WebServices;
- c) As transações de cartões de crédito poderão ser processadas através da solução de interface com o SiTef (**Solução Inteligente para Transferência de Fundos**) de propriedade exclusiva da **CONTRATADA**, ou ainda através das próprias ferramentas das administradoras (E-commerce Cielo, e.Rede, Elavon WS Gate, etc);
- d) As respostas recebidas serão encaminhadas para a loja através do mesmo caminho e método de envio da transação;
- e) Todas as transações processadas pelo e-SiTef, independente do resultado final, serão gravadas em um banco de dados, transações estas que comporão o movimento de vendas de cada estabelecimento comercial;
- f) As transações realizadas serão disponibilizadas para acesso em modo on-line, para que o estabelecimento comercial possa gerenciar a sua movimentação de vendas/financeira.
- g) O acesso às informações gerenciais e financeiras, deverá ocorrer exclusivamente através do portal e-SiTef, software desenvolvido pela **CONTRATADA** e incluído no rol de produtos licenciados para a realização dos serviços ora contratados.

4. RECURSOS ALOCADOS PARA A OPERAÇÃO

- a) Os recursos necessários para a operação da central de processamento de dados, serão disponibilizados pela **CONTRATADA**, que zelará pela sua monitoração, manutenção e substituição em caso de necessidade.
- b) Tais recursos compreendem, conexão, exceto a conexão da loja e/ou “call center” com a central onde está hospedado o gateway de pagamento (e-SiTef), de responsabilidade do **CONTRATANTE**, hardware, software, espaço físico e corpo técnico para a operação da central de processamento de dados 24x7.

DS

DSP

DS
ENNDS
RMCDS



4.1. Conexão

- a) A conexão de cada loja e/ou “call center” com a central de processamento de dados da **CONTRATADA**, onde está hospedado o e-SiTef, será através de meio contratado pelo **CONTRATANTE**, sendo preferencialmente através de Internet pública, no entanto podendo ser negociado meio de comunicação distinto e se previamente homologado pela **CONTRATADA**;
- b) A conexão da central de processamento de dados com as administradoras de cartões será através do meio negociado com cada uma e de acordo com o tipo de serviço a ser ofertado.

4.2. Armazenagem de dados

Armazenamento dos dados constantes das transações pelo período de 12 meses, e visualização e consulta on-line, a partir do portal e-SiTef, por um período de 06 meses a contar da data da venda.

4.3. Corpo técnico

Recursos humanos necessários para a operação da central de processamento de dados e suporte a usuários, conforme processos abaixo:

- a) Operação do e-SiTef em período integral (7x24), envolvendo:

- ✓ Configurações necessárias para a comunicação com os provedores de serviços;
- ✓ Configurações necessárias para a inclusão de novas lojas e/ou “Call Center”;
- ✓ Suporte telefônico, para o Help Desk do **CONTRATANTE**, para configuração dos serviços;
- ✓ Monitoração dos links, tomando as atitudes necessárias para o restabelecimento quando da queda de um deles;
- ✓ Manutenções preventivas do sistema.
- ✓ Roteamento das transações recebidas para os provedores comercialmente contratados com o **CONTRATANTE** e previamente integrados e homologados no e-SiTef.
- O Help Desk da **CONTRATADA** não será, em nenhuma hipótese, responsável pelo atendimento do usuário do sistema do **CONTRATANTE**.

5. PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTE

5.1. Preço

- Será praticado um valor por transação conforme tabela escalonada abaixo.

Faixa de Transações	Valor (R\$ por transação)
Até 1.000	0,35



De 1.001 a 10.000	0,30
> 10.000	0,25

- Neste valor estão incluídos os serviços definidos no corpo deste **ADITIVO**, os custos de operação e comunicação, bem como toda e qualquer evolução nos softwares que compõem a solução e-SiTef.
- O valor será cobrado exclusivamente para as transações aprovadas (efetuadas).
- Os valores são cumulativos, ou seja, para um processamento mensal de 10.500 transações, o valor a ser pago será a soma ($0,35 * 1.000 + 0,30 * 9.000 + 0,25 * 500$).
- **Para amortização dos custos operacionais de cada loja e/ou “call center” na solução e-SiTef, a fatura mensal será emitida contra uma franquia mínima de 300 (trezentas) transações/mensais, ou seja, o equivalente a R\$ 105,00 (Cento e Cinco Reais)/mês.**

5.2. Forma de Pagamento

- a) Todos os pagamentos deverão ser feitos através de boleto bancário emitido pela **CONTRATADA**.
- b) O vencimento da primeira mensalidade ocorrerá 30 dias após a data que a prestação do serviço completar 1 mês de entrada em operação. As demais mensalidades vencerão sempre no mesmo dia dos meses subsequentes.
- c) Os pagamentos mensais serão realizados mediante a apresentação da competente nota-fiscal a ser emitida, com vencimento em 10 dias do faturamento.

6. VIGÊNCIA E ENCERRAMENTO

Vigência e condições para rescisão seguirão as Cláusulas previstas no Instrumento Contratual ao qual este **ADITIVO** faz parte.

7. CONDIÇÕES GERAIS

- a) O **CONTRATANTE** poderá a qualquer tempo solicitar a inclusão ou exclusão de lojas e/ou “call center” na operação, sendo facultado um tempo para a configuração do ambiente de processamento de dados para suportar a nova operação.
- b) É de responsabilidade do **CONTRATANTE** o investimento no desenvolvimento da interface com o e-SiTef e posterior processo de homologação da solução integrada, bem como o suporte de primeiro 1º nível aos usuários da sua loja e/ou “call center”.
- c) Em ambiente de produção o acesso ao ambiente do e-SiTef somente é possível a partir de



servidor web que possua certificado digital válido, emitido por entidade certificadora reconhecida (Verisign, Certisign, thawte, etc.). A CONTRATADA não será em nenhuma hipótese a responsável pela geração ou compra do certificado para o ambiente do **CONTRATANTE**, esta é uma responsabilidade do **CONTRATANTE**.

- d) Os custos de comunicação entre a loja virtual e/ou “call center” e a central onde se encontra o e-SiTef, são de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**.
- e) Todos os termos deste instrumento, bem como toda e qualquer informação envolvida para a consecução deste, serão tratados como “Informações Confidenciais”, mesmo após o término da vigência deste **ADITIVO**, ficando estritamente vedada a comunicação, ainda que pessoal, bem como a veiculação em qualquer meio de comunicação ou publicação, sob pena de indenização por quaisquer perdas ocasionadas pelo uso indevido das mesmas. Entende-se por “Informações Confidenciais” quaisquer dados e/ou informações verbais, escritas, incluindo, mas não se limitando à atividade, produtos, informações cadastrais, bem como financeiras, estatísticas, operacionais, econômicas, técnicas ou jurídicas, eventualmente trocadas entre as partes.
- f) O acordo com as administradoras de cartões de crédito e provedores de serviços é de inteira responsabilidade do **CONTRATANTE**, podendo este contar com a apoio da **CONTRATADA** para as questões técnicas referente ao ambiente ou a solução.
- g) A **CONTRATADA** garante que os serviços objeto deste **ADITIVO** serão executados conforme padrões aplicáveis e deverá refazê-los sempre que, segundo verificação conjunta das **PARTES**, tais serviços não se encontrarem de acordo com determinações do Poder Público.
- h) Fica também entendido que a **CONTRATADA** não tem qualquer responsabilidade sobre os pagamentos das transações efetuadas nas lojas virtuais e/ou “call centers”, visto que as condições comerciais do recebimento das importâncias pelos estabelecimentos comerciais e dos repasses destas à **CONTRATANTE** são objeto de contrato autônomo que em nada afeta à **CONTRATADA**.
- i) Este **ADITIVO** poderá ser modificado ou aditado a qualquer tempo, através de acordos adicionais escritos, conforme as **PARTES** venham a considerar necessário. A validade da modificação ou aditamento depende de instrumento escrito, específico, devidamente assinado pelos representantes legais das **PARTES**.

8. FORO

Fica eleito o foro da Cidade de São Paulo como competente para dirimir e julgar quaisquer controvérsias decorrentes do presente contrato e seus aditivos.

DS

DSP

ENN

RMC

DS

DS

DS



E, por estarem às partes justas e contratadas, assinam eletronicamente o presente instrumento.

São Paulo, 14 de novembro de 2019

DocuSigned by:

Larissa de Melo Nascimento

A59437AD231C4AO

SIND DAS EMP DE TRANSP COL URBAN DE PASS NO MUNIC DE JP

Nome: Larissa de Melo Nascimento

DocuSigned by:

Eduardo Nogueira Werner

2218179DE4FC4FD

SOFTWARE EXPRESS INFORMÁTICA LTDA

Nome: Eduardo Nogueira Werner

DocuSigned by:

Henrique Ribeiro Filho

510346BFA4F04D6...

SOFTWARE EXPRESS INFORMÁTICA LTDA

Nome: Henrique Ribeiro Filho

Testemunhas:

DocuSigned by:

1. *Adriana Gomes Alves*

3A00DAEB05A4E49C...

Nome: Adriana Gomes Alves

R.G.: 1151851 SSP-PB

DocuSigned by:

2. *Darliana Serafim Poscai*

208A540BDC3D4E2

Nome: Darliana Serafim Poscai

R.G.: 55.132.271-8



ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

As partes resolvem incluir no **ADITIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GATEWAY DE PAGAMENTOS e-SiTef**, o documento doravante denominado simplesmente **ANEXO I**, firmado em **14 de novembro de 2019**, que se regerá pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - As partes resolvem incluir no **ADITIVO**, as seguintes cláusulas, a fim de regular as condições acerca de níveis de serviço a serem cumpridas:

1. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.1. O Acordo de Nível de Serviço descreve a disponibilidade mínima do serviço, bem como as condições de manutenção, reparação e abertura de chamados, definição de cálculos de indisponibilidade e penalidades referentes ao descumprimento do acordo de nível de serviço.

1.2. O nível de serviço garantido estende-se desde infra-estrutura até aos equipamentos sob responsabilidade da **CONTRATADA**, para a prestação dos serviços definidos no **CONTRATO**.

1.3. Os serviços definidos no **CONTRATO** serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, com performance de disponibilidade de rede, serviços e sistemas correspondentes aos padrões exigidos internacionalmente para os serviços prestados. O índice de disponibilidade total do sistema mínimo é de 99,5% (noventa e nove por cento e cinco décimos).

1.3.1. Estão excluídas do índice acima as indisponibilidades causadas por problemas alheios à **CONTRATADA**, tais como, mas não se limitando a, paralisações programadas e acordadas entre as **PARTES**, bem como, eventuais paralisações e/ou manutenções originadas pela Rede de Comunicação de dados (links de comunicação) contratados pelas **PARTES**, e outros serviços de terceiros que porventura venham a ser contratados para a prestação dos serviços objetos do referido **CONTRATO**.

1.4. A **CONTRATADA** coloca à disposição do **CONTRATANTE** de segunda-feira a domingo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, o centro de recebimento de chamados, que recebe os pedidos de serviços efetuados pela **CONTRATANTE**, realiza os testes correspondentes, com a finalidade de determinar a falha existente, e efetua ou designa profissionais para a reparação.

1.5. O intervalo de tempo máximo entre o chamado da **CONTRATANTE** para comunicação de falha e o primeiro retorno será de 30 (trinta) minutos.

1.6. O tempo médio de resposta para a reativação dos serviços será de 04 (quatro) horas.

1.7. Para aferição do período de interrupção será considerado o intervalo de tempo entre a abertura do chamado até o completo restabelecimento do serviço comunicado pela **CONTRATADA**.

1.8. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar à **CONTRATANTE** uma caixa de e-mail onde seja possível registrar os chamados relativos a incidentes e que permita a **CONTRATANTE** registrar a data, hora, a categoria (tipo) de incidente, a descrição do incidente e sua severidade. A



CONTRATADA deverá responder os chamados abertos com a informação das ações tomadas para a solução do incidente.

1.9. A data e hora das respostas da **CONTRATADA** aos chamados abertos pela **CONTRATANTE** servirão como insumo para que a **CONTRATANTE** acompanhe a qualidade do serviço e seu desempenho no cumprimento deste SLA, incluindo o cálculo do índice de disponibilidade.

1.10. Quando solicitado pela **CONTRATANTE**, e após apuração da referida indisponibilidade pelas partes, a **CONTRATADA** efetuará o ressarcimento pela indisponibilidade do serviço na forma de desconto mensal na fatura do mês subsequente à ocorrência, sendo que o valor do desconto será determinado segundo a seguinte fórmula:

Taxa total de disponibilidade mensal do serviço	Desconto no valor da fatura
Maior ou igual a 99,5%	0 %
Maior ou Igual a 99,4% e inferior a 99,5%	2 %
Maior ou igual a 99,2% e inferior a 99,4%	4 %
Maior ou igual a 99,0% e inferior a 99,2%	6 %
Inferior a 99,0%	8 %

1.11. O índice de disponibilidade total do sistema poderá ser calculado e informado pela **CONTRATADA** sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE**.

1.12. Caso a **CONTRATADA** não atenda a disponibilidade garantida por motivo comprovadamente de sua responsabilidade, será de sua responsabilidade os ajustes técnicos necessários para adequar os serviços prestados ao nível mínimo de disponibilidade definido.

1.13. A **CONTRATADA** se compromete a comunicar, com antecedência de no mínimo 05 (cinco) dias, as interrupções dos serviços por fatores previsíveis, tais como: manutenção, upgrade de circuitos e substituição de equipamentos.

CLÁUSULA SEGUNDA - Os demais termos do **ADITIVO**, não modificados por este anexo, permanecem inalterados.