



A Narwal é a maior empresa de soluções de softwares em gestão de comércio internacional do Brasil, polo portuário nacional. Referência em software, inovação, relacionamento e suporte para gestão em processos de comex, atuamos em toda América Latina. Fomos escolhidos pelos principais ERPs do mercado como a melhor ferramenta de comércio exterior no Brasil.

Resultante do trabalho desenvolvido nos últimos 19 anos, existimos para solucionar dores da operação. Com o objetivo de deixar cada cliente muito mais competitivo, implantamos nossa ferramenta de gestão acoplada às estruturas de nossos clientes, facilitando e viabilizando as operações de importação e exportação de forma gerenciável, fluida e fácil.

Parceiro:



Escolhido pelos **principais ERPs** como a **melhor ferramenta** do mercado exterior no Brasil.



+ 180
Clientes

Possuímos mais de 180 clientes nacionais e internacionais.

- 70%
Economia de tempo

Uso do sistema Narwal otimiza em mais de 70% do tempo dos operadores

+ 30_{bi}
Movimentação Portuária/mês

Entre operações de importação circulam cerca de 20 bilhões de dólares em carga através da Narwal

+ 100_{mil}
Operações

Atualmente são realizadas mais de 100 mil operações de Comex.

PILARES

Narwal

Nosso objetivo é fazer as operações de importação e exportação de forma gerenciável, fluida e fácil. Nascemos nas dores do mercado e por isso nossa missão é otimização do tempo, permitindo reduzir o retrabalho causado por erros gerados pela falta de ferramenta voltada para o comércio exterior.



Gerenciamento



Fluidez



Facilidade



WORKFLOW

Implantação



1

Assinatura do Contrato

Assinatura

Depois da assinatura do contrato, apresentamos o cronograma de implantação e todo o time Narwal.



2

Sinergy

Reunião onboarding

A sinergia entre o comitê de técnicos é fundamental para que a equipe tenha alta performance



3

Warm-up

Reunião kick off

É uma preparação da equipe para iniciar a implantação.

4

Exploration

Exploration

Conhecer as condições físicas e comportamentais do time e do terreno.



5

Sprints

Desenvolvimento GAPS e integração

Desenvolver o potencial do time, testar e validar estratégias, são os diferenciais que garantem melhor aproveitamento.



6

Training

Treino

Treinar com foco e determinação é o fio condutor que leva todo o time rumo a linha de chegada com o melhor resultado.

7

Go live

Virada de base para operação

Momento da virada do sistema.



8

Hypecare

Super cuidado

O cuidado extra garante o apoio que o time precisa.



9

Finish line

Encerramento do projeto

Início das operações sem o Hypecare.

MÓDULOS E ITENS INCLUSOS NESSA PROPOSTA

Gestão Inteligente de Importação

Ordem	O que	Incluso
1	Pedido de compra	X
1.1	Controle de Saldo de Pedido	X
1.2	Semáforos	X
1.2	Follow up	X
1.3	Controle de Documentos	X
1.4	Personalização de PO	X
2	Invoice	X
2.1	Gestão de Câmbio	X
2.2	Contrato de Câmbio	X
2.3	Fechamento de Câmbio	X
2.4	Controle de Hedge	X
2.5	Variação Cambial	X
3	Processo	X
3.1	Semáforos	X
3.2	Follow up	X
3.3	Numerário	X
3.4	Previsionamento de Despesas	X
3.5	Fechamento Financeiro	X
3.6	Débitos Posteriores (NF de Despesa)	X
3.7	Integração Intra	X
3.8	Cotação de Frete	X
3.9	Controle Financeiro de Demurrage	X
3.10	Análise Financeira do Melhor Porto	X
3.11	Rastreabilidade de Navios	X
3.12	Controle de Lote	X
3.13	Controle de MAPA	X
3.14	Integração Siscarga	X
3.15	Integração Mantra	X
3.16	Integração do XML da DI	X

3.17	Integração do XML da LI	X
3.18	Atualização Automática da TEC (NCM, ALADI, NALADI, Ex Tarifário)	X
3.19	Atualização Automática de Moedas (Banco Central)	X
3.20	Controle de Documentos	X
3.21	Admissão Temporária	X
3.22	Entrepasto Aduaneiro	X

Gestão Inteligente Exportação

4	Pedido de venda	X
4.1	Controle de Saldo de Pedido	X
4.2	Semáforos	X
4.3	Follow up	X
4.4	Controle de Documentos	X
4.5	Impressão de Proforma	X
5	Processo	X
5.1	Semáforos	X
5.2	Follow up	X
5.3	Numerário	X
5.4	Previsionamento de Despesas	X
5.5	Fechamento Financeiro	X
5.6	Débitos Posteriores (NF de Despesa)	X
5.7	Integração Intra (Atualização das Datas)	X
5.8	Cotação de Frete	X
5.9	Rastreabilidade de Navios	X
5.10	Personalização Invoice	X
5.11	Personalização Shipping Instruction	X
5.12	Personalização Packing List	X
5.13	Controle de Paletização	X
5.14	Solicitação Booking (Intra)	X
6	Câmbio	X
6.1	Fechamento de Câmbio	X
6.2	Contrato de Câmbio	X
6.3	Antecipação de Contrato de Câmbio (ACC)	X

Despacho Aduaneiro

7	Registro de DI	X
7.1	Registro de LI (Incluso Substitutiva)	X
7.2	SIGVIG	X
7.3	Registro DU-e	X
7.4	Registro de LPCO	X
7.5	Atualização Averbação da DU-e	X

Financeiro

8	Contas a Pagar	X
8.1	Contas a Receber	X
8.2	Controle de Saldo Bancário	X
8.3	Fluxo de Caixa	X
8.4	Conciliação de Extrato Bancário	X
8.5	Razonete Financeiro	X
8.6	Variação Cambial Mensal	X

Faturamento

9	Nota Fiscal de Nacionalização	X
9.1	Nota Fiscal de Trânsito	X
9.2	Nota Fiscal de Transferência de Posse	X
9.3	Nota Fiscal Complementar	X
9.4	Nota Fiscal de Encomenda	X
9.5	Nota Fiscal de Revenda	X
9.6	Nota Fiscal de Exportação	X
9.7	Nota Fiscal de Serviço (Prefeituras)	X

Outros Módulos

10	Portal do Cliente	X
11	Drawback Isenção	X
12	Drawback Suspensão	X
13	Estoque	X
14	Contabilização	X
15	Integração WhatsApp (+R\$1000,00/mês)	X
16	Simulação de Importação	X

17	Ocean Schedule	X
18	Bid de Fornecedores	X
19	Relatórios	X
19.1	Ferramenta de Gerenciamento de Relatórios	X
19.2	Relatórios Padrões	X
19.3	XX Horas Referente a Personalização de Relatórios	X
20	Power BI	X
20.1	Gráficos e Dashboards de Análises Padrões	X

1. OBJETO

1.1. A presente proposta tem como escopo:

- a) O licenciamento de uso do software NARWAL SUPPLY CHAIN COMEX destinado ao gerenciamento e acompanhamento de processos de importação e exportação de bens estrangeiros e/ou nacionais;
- b) A prestação de serviços de suporte técnico, instalação, manutenção e atualização do Software, nos termos abaixo;
 - i. Para viabilizar a execução e operacionalização deste contrato, a CONTRATANTE deverá providenciar e assegurar, de modo contínuo, a conservação das condições mínimas de infraestrutura, equipamentos, sistemas operacionais e ambiente operacional para a adequada instalação, configuração, manutenção e atualização do software.

1.2. Não estão incluídos no escopo desta proposta:

- a) Módulos, funcionalidades e serviços que não estejam expressamente descritos na Proposta e neste Contrato;
- b) Desenvolvimentos específicos de novas interfaces que não estejam expressamente descritos na Proposta e neste Contrato;
- c) Customizações e/ou ajustes de qualquer natureza;

1.2.1. Embora não incluídos no escopo da Proposta e neste Contrato, os serviços descritos nas alíneas 'a', 'b' e 'c', da cláusula 1.2. ("Serviço(s) Extraordinário(s)"), poderão ser prestados pela NARWAL, mediante a apresentação de nova proposta comercial, ao valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), por hora dedicada ao atendimento do "Serviço Extraordinário" solicitado pela CONTRATANTE.

1.2.2. A execução de Serviço Extraordinário fica condicionada à aceitação, pelo CONTRATANTE, de Proposta a ser apresentada pela NARWAL, e deverá ser objeto de prévio ajuste entre as Partes e consolidado por meio de Termo Aditivo a ser devidamente firmado pelos seus respectivos representantes legais.

1.2.3. Os desenvolvimentos específicos de novas interfaces, módulos ou funcionalidades, inclusive customizações, ajustes e alterações, ainda que solicitados pela CONTRATANTE, serão catalogados, pertencendo exclusivamente à Narwal todos os direitos relativos ao desenvolvimento.

1.3. A NARWAL oferece um benefício diferencial a seus clientes, mediante o acompanhamento de processos durante o serviço de implantação. Este trabalho é executado por um Consultor de Negócios, com conhecimento extenso em Comércio Exterior e com larga experiência em serviços de implantação.

1.4. A suspensão da execução dos serviços de implantação e integração do Software somente será admitida mediante concordância expressa da Narwal, instrumentalizada mediante termo aditivo ao presente Contrato, o qual especificará o motivo, o período de suspensão e a remuneração referente à pausa contratual.

2. INVESTIMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Os valores de investimento apresentados na Proposta são valores brutos acrescidos dos tributos, impostos, taxas e retenções, incidentes no faturamento dos serviços, definidos por lei, no momento da emissão e/ou pagamento da respectiva nota fiscal.

2.2. Na ocorrência de atraso no pagamento dos valores devidos, a CONTRATANTE, independentemente de prévia notificação, estará sujeita ao pagamento de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die, além de correção monetária calculadas pela variação positiva do Índice Geral de Preços - Mercado ("IGP-M/FGV").

2.3. O atraso no pagamento dos valores devidos superior a 15 (quinze) dias consecutivos autoriza a NARWAL, independentemente de prévia notificação, sem prejuízo de outras penalidades a:

(a) suspender a Licença de Uso do software, bloqueando sua utilização;

(b) suspender o acesso da CONTRATANTE às atualizações disponibilizadas pela NARWAL; e

(c) suspender a prestação dos serviços de suporte técnico, instalação, configuração, manutenção e atualização do Software, até que seja realizado o devido pagamento, não isentando a CONTRATANTE do pagamento referente ao período suspenso.

2.4. Caso a CONTRATANTE retorne ao status de adimplente e faça jus à retomada do uso do Software, a NARWAL terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis para efetuar o desbloqueio do Software.

2.5. A remuneração do Contrato será reajustada anualmente pela variação positiva do IGP-M/FGV.

2.6.1. Na hipótese de extinção ou proibição da adoção do índice acordado, será adotado outro índice permitido por lei que venha a substituí-lo e que reflita adequadamente a inflação ocorrida no período a que se refere.

2.6.2. Não haverá, em nenhuma hipótese, o reajuste negativo dos valores, aplicando-se o reajuste apenas em caso de variação positiva do índice eleito.

3. REEMBOLSO DE DESPESAS

3.1. Em sendo necessária a prestação de serviços fora do município da sede (matriz) da Narwal, o Contratante arcará com as despesas de deslocamento, alimentação, hospedagem e afins, desde que previamente autorizadas, por pagamento direto ou posterior reembolso, obedecidos os seguintes parâmetros:

a) Em deslocamentos de distâncias inferiores a 350km (trezentos e cinquenta quilômetros): reembolso de R\$ 1,20 (Um real e vinte centavos) por quilômetro rodado, por profissional, a título de combustível e desgaste do veículo, a partir da saída do Profissional, considerando

o percurso NARWAL/CONTATANTE/NARWAL; bem como reembolso de pedágio e estacionamento, conforme utilizado;

- b) Em deslocamentos de distâncias superiores a 350km (trezentos e cinquenta quilômetros): reembolso de passagem aérea, táxi e estacionamento no aeroporto, se for o caso. Se a passagem aérea for adquirida pelo Contratante, deverá respeitar o horário a partir das 06h30min da manhã até 21h00min para retorno;
- c) Hora-translado dos profissionais deslocados, conforme Política Comercial vigente;
- d) Alimentação ao valor de R\$ 100,00 (cem reais) por dia nas capitais nacionais e de R\$ 80,00 (oitenta reais) por dia nas demais localidades;
- e) Hospedagem em hotel padrão executivo (padrão Íbis ou similar), mínimo de 3 (três) estrelas com restaurante, e terá direito a usar o frigobar para bebidas não alcoólicas;
- f) Lavanderia: quando a Narwal permanecer à disposição do Contratante, por seus profissionais, por mais de 5 (cinco) dias consecutivos, sem retorno à origem, ou houver a necessidade de permanência maior que a prevista inicialmente, o Contratante arcará com custos de lavanderia.
- g) Ligações telefônicas: será garantido pelo Contratante a comunicação telefônica do profissional da Narwal;

3.1.1. Para o reembolso das despesas, a Narwal emitirá Nota Fiscal, contemplando além dos valores a serem reembolsados, o montante dos tributos calculados por dentro.

3.1.2. A presente Cláusula (3.1.) não será aplicável, isentando-se o Contratante do reembolso das despesas, caso a prestação de serviços fora do município da sede (matriz) da Narwal seja decorrente de problema comprovadamente causado pela Narwal.

4. DADOS TÉCNICOS

4.1. Os serviços objeto deste Contrato serão prestados no estabelecimento da Narwal, com total responsabilidade e independência técnico-operacional, sem exclusividade e/ou monodependência

econômica entre a Contratante e a Narwal, bem como sem qualquer tipo de subordinação e/ou pessoalidade entre o Contratante e os empregados e/ou prestadores de serviços da Narwal.

4.2. A implantação do SOFTWARE compreende os serviços de instalação, configuração, validação, homologação e treinamento. Eventual necessidade de refazer quaisquer dos citados serviços, após concluída quaisquer das referidas etapas, por culpa não atribuída à NARWAL, não está incluída na Proposta e no objeto deste Contrato, devendo ser objeto de proposta de serviço em apartado, caso seja de interesse da Contratante.

4.3. Dentre os serviços de manutenção de Software, a serem prestados pela NARWAL, conforme descrito na Proposta, está compreendida a análise e correção de problemas relativos ao mau funcionamento do Software, as manutenções e atualizações necessárias e/ou solicitadas em razão de alterações na legislação e o suporte técnico.

4.3.1. A solicitação de suporte técnico deverá ser, obrigatoriamente, realizada através de chamado registrado pela Contratante no help desk disponibilizado pela NARWAL.

4.3.2. O Suporte técnico será prestado pela NARWAL de modo remoto ou presencial, dependendo do que for mais eficiente e eficaz em cada situação, a escolha da NARWAL.

5.3.2.1. O Suporte técnico remoto obedecerá às seguintes condições:

- a) O suporte técnico remoto será prestado pelos analistas da NARWAL através de internet ou telefone, utilizando-se de ferramentas de administração remota de redes;
- b) A Contratante é responsável por manter sistema de VPN ou WTS, ou outro semelhante para acesso remoto dos analistas da NARWAL, quando necessário;
- c) A Contratante deverá fornecer uma conta e senha de acesso à sua rede local, com privilégios de administração, sendo responsável pela troca da senha após a utilização da mesma por parte dos analistas.

4.3.2.2. O suporte técnico presencial obedecerá às seguintes condições:

- a) O suporte técnico presencial será prestado pelos analistas da NARWAL nas instalações físicas da Contratante ou onde está indicar;
- b) A Contratante deverá fornecer uma conta e senha de acesso à sua rede local, com privilégios de administração, sendo responsável pela troca da senha após a utilização da mesma por parte dos analistas da NARWAL;
- c) Uma vez confirmadas as visitas técnicas, a Contratante não poderá cancelá-las com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, sob pena de ter de arcar com o custo hora do analista da NARWAL, bem como eventuais deslocamentos.

4.3.3. O suporte técnico, remoto ou presencial, será realizado pela NARWAL em horário comercial, entre 8-12h e 13h:30min-18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais, estaduais ou do município de Criciúma/SC.

4.3.4. O suporte técnico possuirá um prazo máximo entre a abertura e o atendimento, de acordo com o grau de urgência, conforme abaixo escalonado:

- Muito alta (sem saída contorno): Em até 4 (quatro) horas
- Alta: Em até 1 (um) dia
- Média: Em até 1 (uma) semana
- Baixa: Em até 1 (um) mês

4.4. A NARWAL manterá o Software atualizado, disponibilizando à Contratante sempre a última versão homologada, enquanto permanecer vigente o presente Contrato.

4.5. Não estão incluídos na Proposta e no objeto do presente Contrato a prestação de serviços de resolução de problemas de inoperância do Software causados por culpa exclusiva da Contratante, mau uso das funcionalidades, troca de equipamentos e ausência de configuração mínima necessária para o perfeito funcionamento do Software, para cuja resolução e/ou atendimento as partes deverão firmar proposta de serviço em apartado.

5. PROPRIEDADE INTELECTUAL

5.1. O Software objeto do presente Contrato foi desenvolvido e é de propriedade exclusiva da NARWAL, que detém todos os direitos sobre este, estando protegido pela legislação vigente de proteção da propriedade intelectual de programas de computador.

5.2. A Contratante obriga-se a respeitar os deveres de propriedade intelectual, conforme legislação aplicável e/ou previstos no presente Contrato, obrigação esta que permanecerá válida pelo período em que viger o Contrato, bem como após a sua rescisão, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

5.3. É vedado à Contratante, sem a prévia, específica e escrita autorização da NARWAL: (a) divulgar, revelar ou disponibilizar o Software a qualquer terceiro, salvo se e de acordo com o expressamente previsto nesta proposta; (b) utilizar, vender, distribuir, sublicenciar, alugar, arrendar, emprestar, dar, dispor, ceder ou, de qualquer outra forma transferir total ou parcialmente o Software e/ou quaisquer direitos a ele relativos, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste Contrato; (c) copiar, alterar, adaptar, aprimorar, corrigir, traduzir, atualizar, desenvolver novas versões ou elaborar obras derivadas do Software ou de qualquer de suas partes ou componentes, salvo se e de acordo com o expressamente previsto neste Contrato; (d) desmontar, descompilar, fazer engenharia reversa do Software ou, por meio de qualquer outra forma, obter, acessar ou tentar obter ou acessar o código fonte do Software e/ou dado ou informação confidencial relativo ao Software; e (e) remover, ocultar ou alterar, total ou parcialmente, qualquer notificação de patente, direito de autor, marca, segredo industrial ou aviso de reserva de direitos, existente no Software e em sua documentação, bem como remover ou contornar qualquer bloqueio ou mecanismo de segurança porventura existente no Software que restrinja o acesso a determinada funcionalidade.

5.4. Quaisquer alterações no Software que venham a ser solicitadas pela Contratante, ainda que tenham por finalidade introduzir melhorias técnicas, se viáveis (a critério da NARWAL), serão operadas única e exclusivamente pela NARWAL ou pessoa expressamente autorizada pela mesma, estando ciente a Contratante que, independentemente de autorização, quaisquer produtos derivados do Software serão sempre de propriedade exclusiva da NARWAL, sem que assista à Contratante qualquer direito sobre os mesmos.

5.5. A Contratante reconhece e declara que toda a tecnologia e *know how* empregados no desenvolvimento e implantação do Software, decorrente de vultuosos investimentos da NARWAL, é de titularidade exclusiva da NARWAL, e não se transmite à Contratante, em razão do presente Contrato.

5.5.1. Em virtude do reconhecido nesta cláusula, a Contratante consente, por si, por seus prepostos diretos, indiretos, ou através de terceiros a seu serviço, ser vedado, durante a vigência deste Contrato, e pelo prazo de 5 (cinco) anos após a rescisão contratual, desenvolver, ou permitir que terceiros desenvolvam, qualquer programa de computador ou sistema com finalidades idênticas ou similares às do Software, para uso próprio ou de terceiros.

5.5.2. O descumprimento do disposto nesta Cláusula, sujeitará a Contratante ao pagamento de cláusula penal no valor equivalente ao total do presente Contrato, sem prejuízo do pagamento de indenização por enriquecimento sem causa, nos moldes do artigo 884, e seguintes, do Código Civil, e sem prejuízo, ainda, do pagamento das perdas e danos comprovadamente suportados pela NARWAL, em decorrência da conduta indevida da Contratante.

6. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

6.1. Todas e quaisquer informações, dados, referências, processo, *know how*, procedimento, fórmula, melhoria, tecnologia, método, instruções, condições comerciais, questões de ordem interna e/ou externa de cada parte, aspectos societários, econômicos, de execução de trabalhos, de posição mercadológica, de estrutura organizacional, de clientes, de fornecedores, de preços e/ou demais informações que forem reveladas de uma parte à outra, serão tratadas pelas partes em caráter de mais absoluto sigilo e confidencialidade, sendo vedada a divulgação das referidas informações por qualquer das partes, sob pena de responsabilização pelas perdas e danos sofridas pela parte prejudicada, obrigação esta extensível a seus prepostos diretos, indiretos e terceiros a seu serviço.

6.1.1. A obrigação de sigilo e confidencialidade estabelecida nesta cláusula permanecerá válida pelo período em que viger o presente Contrato, bem como após a sua rescisão, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

7. LICENÇA DE USO

7.1. A NARWAL concede à Contratante licença não-exclusiva, pessoal, limitada, intransferível e onerosa de uso do Software para o único propósito e de acordo com as disposições no âmbito deste Contrato.

7.1.1. Excepcionalmente ao caráter intransferível do Software, fica autorizado seu uso por empresas(s) integrantes do mesmo Grupo Econômico da Contratante.

7.2. A NARWAL garante a propriedade e legalidade do Software objeto deste Contrato, respondendo civil e criminalmente perante a Contratante por todo e qualquer gravame lançado contra a Contratante, sob a alegação de que o uso do Software esteja infringindo um direito autoral ou propriedade intelectual, nacional ou internacional.

7.2.1. A NARWAL deverá defender a Contratante de qualquer reclamação, processo ou procedimento, baseado em uma queixa de que o uso do Software esteja infringindo um direito autoral ou propriedade intelectual, contanto que a NARWAL seja notificada, por escrito, no prazo de 48h (quarenta e oito horas) da situação e receba total autoridade, informação e assistência para a defesa de qualquer reclamação ou processo.

8. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

8.1. A NARWAL envidará seus melhores esforços para que os servidores que hospedam o Software funcionem com alta confiabilidade. Porém, a Contratante declara ciência de que o funcionamento desses servidores poderá ser afetado por inúmeros fatores, todos fora do controle e diligência da NARWAL, motivo pelo qual a NARWAL não garante funcionamento ininterrupto desses equipamentos.

8.1.1. Não será de responsabilidade da NARWAL qualquer indisponibilidade nos serviços que decorram de falhas que fujam ao seu controle e diligência, tais como falhas nas operadoras interconectadas a rede, eventos de força maior, caso fortuito, e outros, a estes não se limitando.

8.1.2. A NARWAL não se responsabiliza por perdas e danos causados, de qualquer tipo ou natureza, pela utilização irregular dos serviços por ela prestados, ou em função de problemas de Software, sistemas e aplicativos de terceiros, ou hardware, de responsabilidade exclusiva de seus fabricantes, bem como por perdas de dados, vírus, e quaisquer outros eventos que fujam ao controle e diligência da NARWAL.

8.1.3. A NARWAL não garante, sob nenhuma hipótese, que os sistemas de conexão com os serviços (via telefônica, via cabo, ou qualquer outro) estejam livres de possíveis falhas ou interrupções, não se responsabilizando pela qualidade da rede utilizada para acesso ao serviço,

vez que esta é mantida por terceiros, que não a NARWAL, e, portanto, foge do seu controle, diligência e responsabilidade.

8.2. A NARWAL não responderá por perdas e danos decorrentes das perdas de dados ou informações da CONTRATANTE, que se obriga a manter uma cópia de segurança (back-up) para se proteger contra tal risco.

8.3. Todas as credenciais de acessos (usuários e/ou senhas) fornecidas à Contratante, e/ou criadas pela Contratante, para utilização do serviço e do Software, são pessoais e intransferíveis, ficando à Contratante responsável exclusiva por toda e qualquer utilização indevida de tais credenciais de acesso, inclusive por terceiros, de forma indevida, sem qualquer responsabilidade da NARWAL.

8.3.1. Todas as permissões atribuídas a cada usuário são de responsabilidade integral da Contratante, ficando a NARWAL isenta de qualquer responsabilidade pela eventual atribuição de poderes indevidos a qualquer usuário.

8.4. A Contratante declara estar ciente que pequenos defeitos de programação (bugs) são comuns a todos os programas de computador, isentando, assim, a NARWAL, de qualquer responsabilidade por danos decorrentes de tais bugs usuais eventualmente existentes no Software, limitando-se a responsabilidade da NARWAL à correção dos pequenos defeitos de programação eventualmente encontrados durante a utilização do Software.

8.5. Não caberá responsabilidade a qualquer das partes pelo cumprimento de suas obrigações contratuais caso o inadimplemento decorra de caso fortuito ou eventos de força maior, que impeçam, temporária ou definitivamente, o cumprimento de quaisquer obrigações assumidas neste Contrato, conforme disposto no artigo 393 do Código Civil.

8.5.1. A parte que se sentir impossibilitada de dar cumprimento às suas obrigações contratuais por fatos oriundos de caso fortuitos ou eventos de força maior deverá comunicar a outra parte, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a ocorrência, sob pena de não lhe ser possível invocar esta cláusula.

8.6. Em qualquer hipótese, qualquer indenização decorrente da prestação de serviços ora pactuada, por danos diretos ou indiretos, ficará limitada ao valor total do presente Contrato, ressalvadas as hipóteses em que este contrato expressamente exclui a limitação de responsabilidade, quando não será aplicável.

9. CONDIÇÕES GERAIS

9.1. Exceto quando expressamente disposto em sentido contrário, todas as obrigações estabelecidas neste Contrato são assumidas pelas Partes em carácter irrevogável e irretroatável, obrigando a cada um e seus sucessores a qualquer título, devendo qualquer modificação ao presente Contrato ser feita através de instrumento escrito e assinado por todos os envolvidos.

9.2. Este Contrato contém a inteira expressão da vontade das Partes, prevalecendo sobre qualquer acordo anterior, verbal ou escrito, ou quaisquer outros entendimentos anteriores sobre seu objeto.

9.3. As Partes reconhecem que a redação final de todos os termos deste Contrato foi resultado da negociação havida entre tais Partes, e, por essa razão, no caso de ambiguidade, não haverá qualquer interpretação em termos mais benéficos em favor de qualquer Parte, ficando afastada, portanto, a aplicação do artigo 113, inciso IV, do Código Civil, devendo ser respeitado o disposto no artigo 421-A do Código Civil.

9.4. Caso qualquer disposição deste Contrato se torne nula ou ineficaz, a validade ou eficácia das disposições restantes não será afetada, permanecendo em pleno vigor e efeito e, em tal caso, as Partes entrarão em negociações de boa-fé, visando a substituir a disposição ineficaz por outra que, tanto quanto possível e de forma razoável, atinja a finalidade e os efeitos desejados.

9.5. É vedado ao Contratante admitir funcionários ou ex-funcionários da Narwal durante a vigência deste Contrato, bem como nos 24 (vinte e quatro) meses subsequentes ao seu término, sendo que eventual violação a esta cláusula acarretará em multa imediatamente exigível do Contratante em valor equivalente a 24 (vinte e quatro) vezes o último salário bruto do funcionário enquanto colaborador da Narwal.

9.6. As Partes, bem como as testemunhas, admitem como válida a subscrição do presente Contrato mediante assinatura eletrônica, utilizando processo de certificação admitido pela legislação brasileira, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória n.º 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

9.7. São vedadas às Partes a cessão, subcontratação ou a transferência total ou parcial das obrigações e direitos decorrentes deste Contrato, sem expressa anuência, por escrito, da Parte contrária.

9.8. A tolerância de qualquer violação ao presente Contrato não implicará em aceitação de qualquer outra subsequente violação, nem será interpretada como novação, dação, transação,

compensação, remissão ou alteração contratual, sendo que tais alterações somente serão admitidas por aditamento por escrito e assinado por ambas as Partes.

9.9. A Narwal fica autorizada pelo Contratante a citar seu nome empresarial, marca e/ou razão social como fonte de referência e/ou usuário do *Software*, inclusive em sua publicidade.

9.10. As Partes declaram que possuem os poderes e a autoridade necessários para assinar e executar o presente Contrato.

9.11. Elegem as partes o foro da Comarca de Criciúma, SC, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para nele dirimirem todas e quaisquer dúvidas ou litígios oriundos da execução ou interpretação deste Contrato.

10. GLOSSÁRIO

Para efeito deste Contrato, além do disposto na legislação vigente, entende-se:

BACKUP: cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados.

BUG: pequeno defeito de programação, também chamado de *tilt* ou *glitch*, verificado no funcionamento comum do *Software*, podendo causar comportamentos inesperados, como resultado incorreto ou comportamento indesejado, geralmente causado por erros no próprio código-fonte, mas também podem ser causados por algum *framework*, interpretador, sistema operacional ou compilador.

GRUPO ECONÔMICO: Sempre que uma ou mais empresas, tendo, embora, cada uma delas, personalidade jurídica própria, estiverem sob a direção, controle ou administração de outra.

HELP DESK: Help desk é um serviço de atendimento ao cliente, muito utilizado no setor de Tecnologia da Informação (T.I.), que centraliza as solicitações de atendimento em uma única plataforma virtual. Ele trabalha com a automação do atendimento, permitindo muito mais controle por parte dos gestores e menos probabilidade de erros humanos.

PROGRAMA DE COMPUTADOR: conjunto organizado de instruções em linguagem natural ou codificada, contida em suporte físico de qualquer natureza, de emprego necessário em máquinas

automáticas de tratamento da informação, dispositivos, instrumentos ou equipamentos periféricos, baseados em técnica digital ou análoga, para fazê-los funcionar de modo e para fins determinados.

VPN: Rede privada virtual, do inglês Virtual Private Network, é uma rede de comunicações privada construída sobre uma rede de comunicações pública.

WTS: Acesso remoto à computador.

