

# CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - SISTEMA STR

---

## CONTRATO 1 - PLANO STARTER

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)

#### PLANO STARTER

##### CONTRATANTE:

- Nome/Razão Social: \_\_\_\_\_
- CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_
- Endereço: \_\_\_\_\_
- Cidade/UF: \_\_\_\_\_
- CEP: \_\_\_\_\_
- E-mail: \_\_\_\_\_
- Telefone: \_\_\_\_\_

##### CONTRATADA:

- Razão Social: SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA
- CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX
- Endereço: [Endereço completo], Salto/SP
- CEP: XXXXX-XXX
- E-mail: contato@sistemstr.com.br
- Telefone: (11) XXXX-XXXX

---

## CLÁUSULA 1<sup>a</sup> - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de **Software como Serviço (SaaS)** pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, compreendendo o acesso à plataforma "Sistema STR" na modalidade **PLANO STARTER**, conforme especificações técnicas descritas no Anexo I deste contrato.

1.2. Os serviços incluem:

- a) Acesso à plataforma web responsiva;
  - b) Gestão de até 1 (um) usuário;
  - c) Cadastro de até 100 (cem) imóveis;
  - d) Gestão de até 200 (duzentos) leads ativos;
  - e) 10 (dez) análises de mercado com Inteligência Artificial por mês;
  - f) 500 (quinhentos) e-mails marketing por mês;
  - g) Armazenamento de 5GB;
  - h) Suporte técnico via e-mail com prazo de resposta de até 48 horas úteis;
  - i) Treinamento inicial de 2 (duas) horas online;
  - j) Backup diário automático;
  - k) Conformidade com LGPD.
- 

## CLÁUSULA 2<sup>a</sup> - DA VIGÊNCIA

2.1. Este contrato terá vigência de **30 (trinta) dias**, iniciando-se na data de sua assinatura, renovando-se automaticamente por períodos mensais sucessivos, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

2.2. O CONTRATANTE terá direito a **7 (sete) dias de teste gratuito**, período no qual poderá cancelar o contrato sem qualquer ônus.

---

## CLÁUSULA 3<sup>a</sup> - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Pelo acesso e uso da plataforma, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de **R\$ 197,00 (cento e noventa e sete reais)** mensais.

3.2. O pagamento será efetuado:

- a) **Mensalmente**: Até o dia 05 (cinco) de cada mês, via boleto bancário ou cartão de crédito;
- b) **Anualmente**: Com desconto de 15% (quinze por cento), totalizando R\$ 2.007,00 (dois mil e sete reais) anuais, pagos à vista.

3.3. O não pagamento na data de vencimento acarretará:

- a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês;
- c) Atualização monetária pelo IGPM-FGV ou índice que vier a substituí-lo;
- d) Suspensão imediata do acesso à plataforma após 5 (cinco) dias de atraso;
- e) Cancelamento automático após 30 (trinta) dias de inadimplência.

3.4. Os valores serão reajustados anualmente pelo IGPM-FGV ou índice oficial que vier a substituí-lo.

---

## **CLÁUSULA 4<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Disponibilizar a plataforma 24 horas por dia, 7 dias por semana, com garantia de uptime de 99% (noventa e nove por cento);
  - b) Realizar backup diário dos dados do CONTRATANTE;
  - c) Prestar suporte técnico via e-mail em horário comercial;
  - d) Manter a segurança e confidencialidade dos dados conforme LGPD;
  - e) Realizar atualizações e melhorias no sistema sem custo adicional;
  - f) Fornecer treinamento inicial de 2 horas online;
  - g) Notificar o CONTRATANTE sobre manutenções programadas com 48 horas de antecedência;
  - h) Garantir a exportação dos dados do CONTRATANTE em caso de cancelamento.
- 

## **CLÁUSULA 5<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

5.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- a) Efetuar o pagamento nas datas acordadas;
  - b) Utilizar a plataforma em conformidade com sua finalidade e legislação vigente;
  - c) Manter seus dados cadastrais atualizados;
  - d) Não compartilhar login e senha com terceiros não autorizados;
  - e) Respeitar os limites de uso do plano contratado;
  - f) Não utilizar a plataforma para atividades ilícitas, spam ou que violem direitos de terceiros;
  - g) Realizar backup local adicional de dados críticos;
  - h) Comunicar imediatamente qualquer uso não autorizado de sua conta.
- 

## **CLÁUSULA 6<sup>a</sup> - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

6.1. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre a plataforma, incluindo código-fonte, marca, design e documentação, pertencem exclusivamente à CONTRATADA.

6.2. Os dados inseridos pelo CONTRATANTE permanecem de sua propriedade exclusiva.

6.3. É vedado ao CONTRATANTE realizar engenharia reversa, copiar, reproduzir ou criar obras derivadas da plataforma.

---

## **CLÁUSULA 7<sup>a</sup> - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

7.1. A CONTRATADA atuará como **OPERADORA** dos dados pessoais tratados na plataforma, sendo o CONTRATANTE o **CONTROLADOR** dos dados.

7.2. A CONTRATADA compromete-se a:

- a) Tratar os dados apenas conforme instruções do CONTRATANTE;
- b) Implementar medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas;
- c) Notificar o CONTRATANTE em até 24 horas sobre incidentes de segurança;
- d) Auxiliar o CONTRATANTE no atendimento a direitos dos titulares;
- e) Eliminar os dados após o término do contrato, salvo obrigação legal.

7.3. O CONTRATANTE declara-se ciente de suas responsabilidades como controlador de dados.

---

## **CLÁUSULA 8<sup>a</sup> - DA CONFIDENCIALIDADE**

8.1. As partes comprometem-se a manter sigilo sobre todas as informações confidenciais às quais tiverem acesso durante a vigência deste contrato.

8.2. A obrigação de confidencialidade permanecerá válida por 5 (cinco) anos após o término do contrato.

---

## **CLÁUSULA 9<sup>a</sup> - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

9.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por:

- a) Perda de dados causada por ação ou omissão do CONTRATANTE;
- b) Problemas de conectividade de internet do CONTRATANTE;
- c) Uso indevido da plataforma pelo CONTRATANTE;
- d) Danos indiretos, lucros cessantes ou danos emergentes;
- e) Indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior.

9.2. A responsabilidade da CONTRATADA limita-se ao valor pago nos últimos 3 (três) meses.

---

## **CLÁUSULA 10<sup>a</sup> - DO CANCELAMENTO E RESCISÃO**

10.1. O CONTRATANTE poderá cancelar o contrato a qualquer momento, mediante comunicação com 15 (quinze) dias de antecedência.

10.2. Em caso de cancelamento:

- a) Não haverá multa ou taxa de cancelamento;
- b) O acesso permanecerá ativo até o final do período pago;
- c) O CONTRATANTE terá 30 (trinta) dias para exportar seus dados;
- d) Não haverá reembolso proporcional de valores já pagos, exceto nos primeiros 7 dias (garantia).

10.3. A CONTRATADA poderá rescindir o contrato imediatamente em caso de:

- a) Inadimplência superior a 30 (trinta) dias;
  - b) Uso fraudulento ou ilegal da plataforma;
  - c) Violação grave dos termos contratuais.
- 

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup> - DA GARANTIA DE SATISFAÇÃO**

11.1. O CONTRATANTE terá **30 (trinta) dias de garantia incondicional** a partir da assinatura do contrato.

11.2. Durante este período, poderá solicitar o cancelamento com reembolso integral de valores pagos, sem necessidade de justificativa.

---

## **CLÁUSULA 12<sup>a</sup> - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1. Este contrato substitui todos os acordos anteriores, verbais ou escritos, entre as partes.

12.2. Qualquer alteração deverá ser feita por escrito e assinada por ambas as partes.

12.3. A tolerância de uma parte quanto ao descumprimento da outra não constituirá novação ou renúncia de direitos.

12.4. As notificações entre as partes serão realizadas pelos e-mails cadastrados, considerando-se válidas após 24 horas do envio.

---

## **CLÁUSULA 13<sup>a</sup> - DO FORO**

13.1. As partes elegem o **Foro da Comarca de Salto, Estado de São Paulo**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato.

---

\*\*Salto/SP, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

---

CONTRATANTE Nome completo CPF/CNPJ

---

CONTRATADA SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA Representante Legal

---

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO PLANO STARTER**

### **RECURSOS INCLUSOS:**

- 1 usuário
- Até 100 imóveis cadastrados
- Até 10 fotos por imóvel
- Até 200 leads ativos
- 10 análises de mercado IA/mês
- 500 e-mails marketing/mês
- Qualificação de leads IA básica
- Agendamento online de visitas
- Funil de vendas
- Propostas digitais
- Cálculo manual de comissões
- Relatórios básicos
- Exportação em CSV
- Integração com 2 portais (Zap/OLX)
- Logo e cores personalizadas
- 3 templates de e-mail
- 5 campos customizados
- App web responsivo
- 5GB de armazenamento
- 10GB de transferência mensal
- Uptime 99%
- Backup diário

- SSL incluso
- Auditoria 30 dias
- Suporte via e-mail (48h)
- Treinamento 2h online
- Vídeos tutoriais

## **RECURSOS NÃO INCLUSOS:**

- Usuários adicionais
  - Vídeos por imóvel
  - Tour virtual 360°
  - WhatsApp integrado
  - SMS
  - Chatbot IA
  - App iOS/Android
  - Assinatura eletrônica
  - Contratos digitais
  - Dashboards personalizados
  - API
  - Suporte telefone/WhatsApp
- 
- 

## **CONTRATO 2 - PLANO PROFESSIONAL**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)**

#### **PLANO PROFESSIONAL**

##### **CONTRATANTE:**

- **Nome/Razão Social:** \_\_\_\_\_
- **CPF/CNPJ:** \_\_\_\_\_
- **Endereço:** \_\_\_\_\_
- **Cidade/UF:** \_\_\_\_\_
- **CEP:** \_\_\_\_\_
- **E-mail:** \_\_\_\_\_
- **Telefone:** \_\_\_\_\_

##### **CONTRATADA:**

- **Razão Social:** SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA
- **CNPJ:** XX.XXX.XXX/XXXX-XX

- **Endereço:** [Endereço completo], Salto/SP
  - **CEP:** XXXXX-XXX
  - **E-mail:** contato@sistemstr.com.br
  - **Telefone:** (11) XXXX-XXXX
- 

## CLÁUSULA 1<sup>a</sup> - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de **Software como Serviço (SaaS)** pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, compreendendo o acesso à plataforma "Sistema STR" na modalidade **PLANO PROFESSIONAL**, conforme especificações técnicas descritas no Anexo I deste contrato.

1.2. Os serviços incluem todos os recursos do Plano Starter, acrescidos de:

- a) Acesso para até 5 (cinco) usuários;
  - b) Cadastro de até 500 (quinhentos) imóveis;
  - c) Até 20 fotos e 1 vídeo por imóvel;
  - d) Gestão de até 1.000 (mil) leads ativos;
  - e) 50 (cinquenta) análises de mercado com IA por mês;
  - f) 2.000 (dois mil) e-mails marketing e 200 SMS por mês;
  - g) WhatsApp integrado;
  - h) Qualificação avançada de leads com IA;
  - i) Previsão de vendas e scoring de leads;
  - j) Recomendação inteligente de imóveis;
  - k) Rota otimizada (GPS) e check-in de visitas;
  - l) Cálculo automático de comissões;
  - m) Controle financeiro completo;
  - n) Relatórios avançados;
  - o) Site básico integrado;
  - p) Integração com 5 portais imobiliários;
  - q) 3 landing pages;
  - r) Domínio próprio e SEO otimizado;
  - s) 10 modelos de templates de e-mail;
  - t) 20 campos customizados;
  - u) Apps iOS e Android;
  - v) 50GB de armazenamento;
  - w) Suporte via e-mail (24h) e WhatsApp;
  - x) Treinamento inicial de 4 horas online;
  - y) Uptime de 99,5%;
  - z) Backup diário e auditoria de 90 dias.
- 

## CLÁUSULA 2<sup>a</sup> - DA VIGÊNCIA

2.1. Este contrato terá vigência de **30 (trinta) dias**, iniciando-se na data de sua assinatura, renovando-se automaticamente por períodos mensais sucessivos, salvo manifestação em contrário de qualquer das partes com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

2.2. O CONTRATANTE terá direito a **7 (sete) dias de teste gratuito**, período no qual poderá cancelar o contrato sem qualquer ônus.

---

## **CLÁUSULA 3<sup>a</sup> - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO**

3.1. Pelo acesso e uso da plataforma, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de **R\$ 497,00 (quatrocentos e noventa e sete reais)** mensais.

3.2. O pagamento será efetuado:

- a) **Mensalmente:** Até o dia 05 (cinco) de cada mês, via boleto bancário ou cartão de crédito (parcelamento em até 6x sem juros);
- b) **Anualmente:** Com desconto de 15% (quinze por cento), totalizando R\$ 5.067,00 (cinco mil e sessenta e sete reais) anuais.

3.3. Usuários adicionais além dos 5 inclusos custarão **R\$ 37,00 (trinta e sete reais)** cada por mês.

3.4. O não pagamento na data de vencimento acarretará:

- a) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido;
- b) Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês;
- c) Atualização monetária pelo IGPM-FGV;
- d) Suspensão do acesso após 5 (cinco) dias de atraso;
- e) Cancelamento automático após 30 (trinta) dias de inadimplência.

3.5. Os valores serão reajustados anualmente pelo IGPM-FGV.

---

## **CLÁUSULA 4<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Disponibilizar a plataforma com uptime de 99,5%;
- b) Realizar backup diário dos dados;
- c) Prestar suporte via e-mail (24h) e WhatsApp em horário comercial;
- d) Manter segurança e conformidade com LGPD;
- e) Realizar atualizações sem custo adicional;
- f) Fornecer treinamento inicial de 4 horas online;
- g) Garantir integração funcional com os 5 portais contratados;
- h) Disponibilizar apps iOS e Android nas lojas oficiais;

- 
- i) Configurar domínio próprio do cliente;
  - j) Notificar manutenções com 48h de antecedência;
  - k) Garantir exportação completa de dados.
- 

## CLÁUSULA 5<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. São obrigações do CONTRATANTE:

- a) Efetuar pagamentos nas datas acordadas;
  - b) Utilizar a plataforma conforme finalidade e legislação;
  - c) Manter dados cadastrais atualizados;
  - d) Controlar acessos de usuários autorizados;
  - e) Respeitar limites do plano contratado;
  - f) Não utilizar para spam, atividades ilícitas ou violação de direitos;
  - g) Fornecer logomarca e identidade visual para personalização;
  - h) Contratar e configurar domínio próprio (registro não incluso);
  - i) Comunicar imediatamente uso não autorizado.
- 

## CLÁUSULA 6<sup>a</sup> - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

6.1. A propriedade intelectual da plataforma pertence à CONTRATADA.

6.2. Os dados, conteúdos e materiais inseridos pertencem ao CONTRATANTE.

6.3. É vedada engenharia reversa, cópia ou reprodução da plataforma.

---

## CLÁUSULA 7<sup>a</sup> - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

7.1. A CONTRATADA atua como **OPERADORA** e o CONTRATANTE como **CONTROLADOR** dos dados pessoais.

7.2. A CONTRATADA compromete-se a:

- a) Tratar dados apenas conforme instruções do CONTRATANTE;
- b) Implementar medidas de segurança adequadas;
- c) Notificar incidentes em 24 horas;
- d) Auxiliar no atendimento de direitos dos titulares;
- e) Eliminar dados após término contratual, salvo obrigação legal;
- f) Manter registro de operações de tratamento;
- g) Realizar avaliação de impacto quando necessário.

---

## **CLÁUSULA 8<sup>a</sup> - DA CONFIDENCIALIDADE**

8.1. Informações confidenciais serão mantidas em sigilo por 5 (cinco) anos após término do contrato.

---

## **CLÁUSULA 9<sup>a</sup> - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

9.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por:

- a) Perda de dados por ação do CONTRATANTE;
- b) Problemas de conectividade do CONTRATANTE;
- c) Uso indevido da plataforma;
- d) Danos indiretos ou lucros cessantes;
- e) Indisponibilidade por caso fortuito ou força maior;
- f) Funcionamento inadequado de integrações de terceiros (portais).

9.2. A responsabilidade limita-se ao valor pago nos últimos 6 (seis) meses.

---

## **CLÁUSULA 10<sup>a</sup> - DO UPGRADE E DOWNGRADE**

10.1. O CONTRATANTE poderá realizar upgrade para plano superior a qualquer momento, com cobrança proporcional.

10.2. Downgrade só será permitido ao final do ciclo de faturamento vigente, mediante solicitação com 15 dias de antecedência.

---

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup> - DO CANCELAMENTO E RESCISÃO**

11.1. Cancelamento mediante comunicação com 15 dias de antecedência.

11.2. Sem multa ou taxa de cancelamento.

11.3. Acesso permanece até fim do período pago.

11.4. 30 dias para exportação de dados.

11.5. Sem reembolso proporcional, exceto nos primeiros 7 dias.

11.6. Rescisão imediata pela CONTRATADA em caso de inadimplência >30 dias, fraude ou violação grave.

---

## **CLÁUSULA 12<sup>a</sup> - DA GARANTIA DE SATISFAÇÃO**

12.1. **30 dias de garantia incondicional** com reembolso integral.

---

## **CLÁUSULA 13<sup>a</sup> - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Contrato substitui acordos anteriores.

13.2. Alterações por escrito e assinadas por ambas as partes.

13.3. Notificações via e-mail cadastrado.

---

## **CLÁUSULA 14<sup>a</sup> - DO FORO**

14.1. Fica eleito o **Foro da Comarca de Salto, Estado de São Paulo**, com renúncia expressa a qualquer outro, para dirimir controvérsias deste contrato.

---

\*\*Salto/SP, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

---

CONTRATANTE

---

CONTRATADA - SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA

---

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES PLANO PROFESSIONAL**

[Detalhamento completo conforme Cláusula 1.2]

---

# CONTRATO 3 - PLANO ENTERPRISE

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)

### PLANO ENTERPRISE

#### CONTRATANTE:

- Nome/Razão Social: \_\_\_\_\_
- CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_
- Endereço: \_\_\_\_\_
- Cidade/UF: \_\_\_\_\_
- CEP: \_\_\_\_\_
- E-mail: \_\_\_\_\_
- Telefone: \_\_\_\_\_

#### CONTRATADA:

- Razão Social: SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA
- CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX
- Endereço: [Endereço completo], Salto/SP
- CEP: XXXXX-XXX
- E-mail: contato@sistemstr.com.br
- Telefone: (11) XXXX-XXXX

---

## CLÁUSULA 1<sup>a</sup> - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de **Software como Serviço (SaaS)** pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, compreendendo o acesso à plataforma "Sistema STR" na modalidade **PLANO ENTERPRISE**, conforme especificações técnicas descritas no Anexo I deste contrato.

1.2. Os serviços incluem todos os recursos do Plano Professional, acrescidos de:

- a) Acesso para até 15 (quinze) usuários;
- b) Cadastro ilimitado de imóveis;
- c) Até 50 fotos e 5 vídeos por imóvel;
- d) Tour virtual 360° por imóvel;
- e) Leads ilimitados;

- f) Análises de mercado IA ilimitadas;
  - g) 10.000 e-mails marketing e 1.000 SMS por mês;
  - h) Chatbot com IA avançada;
  - i) Contratos digitais com 50 assinaturas eletrônicas/mês;
  - j) Dashboards personalizados e Business Intelligence;
  - k) Site premium integrado;
  - l) Integração ilimitada com portais;
  - m) 10 landing pages;
  - n) Campos customizados ilimitados;
  - o) Relatórios personalizados;
  - p) API Premium para integrações;
  - q) App offline;
  - r) Gestão de até 3 filiais/unidades;
  - s) 500GB de armazenamento;
  - t) 1TB de transferência mensal;
  - u) Suporte prioritário via e-mail (12h), WhatsApp e telefone;
  - v) Gestor de conta dedicado;
  - w) 2 horas/mês de consultoria estratégica;
  - x) Treinamento presencial de 8 horas;
  - y) Uptime de 99,9%;
  - z) Auditoria de 365 dias com autenticação 2 fatores.
- 

## CLÁUSULA 2<sup>a</sup> - DA VIGÊNCIA

2.1. Este contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, iniciando-se na data de conclusão da implantação, renovando-se automaticamente por períodos anuais, salvo manifestação em contrário com 30 (trinta) dias de antecedência.

2.2. O CONTRATANTE terá **7 dias de teste** após conclusão da implantação.

---

## CLÁUSULA 3<sup>a</sup> - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Os valores deste contrato compreendem:

- a) **Taxa de Setup/Implantação:** R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) - pagamento único;
- b) **Mensalidade:** R\$ 1.497,00 (mil quatrocentos e noventa e sete reais).

3.2. Forma de pagamento:

- a) Setup: à vista na assinatura do contrato;
- b) Mensalidade: até dia 05 de cada mês, parcelável em até 12x sem juros no cartão;
- c) **Anual:** 15% de desconto = R\$ 15.267,00 + Setup.

3.3. Usuários adicionais: **R\$ 27,00/cada.**

3.4. Assinaturas eletrônicas extras (pacote 100): **R\$ 297,00/mês.**

3.5. Inadimplência:

- Multa 2% + juros 1% a.m. + IGPM-FGV;
- Suspensão após 5 dias;
- Rescisão após 30 dias.

3.6. Reajuste anual pelo IGPM-FGV.

---

## **CLÁUSULA 4<sup>a</sup> - DA IMPLANTAÇÃO**

4.1. A CONTRATADA realizará implantação personalizada em até 15 (quinze) dias úteis, incluindo:

- a) Configuração completa da plataforma;
- b) Personalização visual (logo, cores, layouts);
- c) Migração de até 500 imóveis de sistema anterior;
- d) Configuração de usuários e permissões;
- e) Integração com portais imobiliários;
- f) Configuração de domínio e e-mail corporativo;
- g) Treinamento presencial de 8 horas para equipe;
- h) Documentação técnica personalizada.

4.2. O CONTRATANTE deverá fornecer:

- a) Acesso aos sistemas atuais para migração;
  - b) Credenciais de portais para integração;
  - c) Identidade visual (logo, cores, fontes);
  - d) Disponibilidade de equipe para treinamento.
- 

## **CLÁUSULA 5<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1. Além das obrigações dos planos anteriores:

- a) Garantir uptime de 99,9% com SLA documentado;
- b) Fornecer gestor de conta dedicado;
- c) Realizar 2 reuniões mensais de consultoria estratégica;
- d) Responder suporte prioritário em até 12 horas;
- e) Disponibilizar número de telefone direto;
- f) Criar até 3 relatórios personalizados/ano;
- g) Realizar backup a cada 6 horas;

- h) Manter ambiente de homologação para testes;
  - i) Fornecer API com documentação completa;
  - j) Treinar novos colaboradores (até 2h/mês);
  - k) Realizar visita presencial semestral.
- 

## **CLÁUSULA 6<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

6.1. Além das obrigações anteriores:

- a) Designar gestor responsável pela plataforma;
  - b) Participar de reuniões mensais de acompanhamento;
  - c) Informar necessidades de customização com 15 dias de antecedência;
  - d) Aprovar personalizações em até 5 dias úteis;
  - e) Manter infraestrutura adequada (computadores, internet);
  - f) Realizar treinamento interno de novos usuários.
- 

## **CLÁUSULA 7<sup>a</sup> - DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

7.1. A CONTRATADA compromete-se com os seguintes níveis de serviço:

Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Crítica	2 horas	8 horas
Alta	4 horas	24 horas
Média	12 horas	72 horas
Baixa	24 horas	5 dias úteis

7.2. Considera-se indisponibilidade crítica:

- a) Impossibilidade total de acesso à plataforma;
- b) Perda de dados;
- c) Falha em funcionalidades essenciais (cadastro, consultas).

7.3. Em caso de descumprimento do SLA:

- a) Crédito proporcional de 5% da mensalidade por hora de indisponibilidade não programada superior a 0,1%;
  - b) Máximo de 50% da mensalidade em créditos por mês.
-

## **CLÁUSULA 8<sup>a</sup> - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

8.1. A plataforma e todos seus componentes pertencem à CONTRATADA.

8.2. Customizações desenvolvidas especificamente para o CONTRATANTE serão de propriedade compartilhada, podendo a CONTRATADA reutilizar conceitos em outros projetos.

8.3. Dados e conteúdos pertencem exclusivamente ao CONTRATANTE.

---

## **CLÁUSULA 9<sup>a</sup> - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

9.1. A CONTRATADA atua como **OPERADORA** e o CONTRATANTE como **CONTROLADOR**.

9.2. Obrigações específicas da CONTRATADA:

- a) Nomear Encarregado de Proteção de Dados (DPO);
- b) Realizar avaliação de impacto (DPIA) anualmente;
- c) Manter registro detalhado de operações;
- d) Implementar criptografia end-to-end;
- e) Realizar testes de segurança trimestrais;
- f) Fornecer relatórios de conformidade mensais;
- g) Treinar equipe em proteção de dados;
- h) Contratar seguro cyber risk;
- i) Notificar ANPD em caso de incidentes graves.

9.3. O CONTRATANTE receberá relatório trimestral de conformidade LGPD.

---

## **CLÁUSULA 10<sup>a</sup> - DA CONFIDENCIALIDADE**

10.1. Informações confidenciais incluem:

- a) Dados de clientes e leads;
- b) Estratégias comerciais;
- c) Valores de comissões e vendas;
- d) Código-fonte e documentação técnica;
- e) Credenciais de acesso.

10.2. Sigilo por 5 anos após término contratual.

10.3. Violação enseja indenização por danos materiais e morais, sem prejuízo de medidas criminais cabíveis.

---

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup> - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

11.1. A CONTRATADA não se responsabiliza por:

- a) Perda de dados por culpa do CONTRATANTE;
- b) Problemas de infraestrutura do CONTRATANTE;
- c) Uso indevido ou fraudulento;
- d) Danos indiretos, incidentais ou consequenciais;
- e) Caso fortuito ou força maior;
- f) Falhas em serviços de terceiros (portais, provedores).

11.2. Responsabilidade limitada ao valor pago nos últimos 12 meses.

11.3. Exceções à limitação: dolo, culpa grave, violação de dados por negligência da CONTRATADA.

---

## **CLÁUSULA 12<sup>a</sup> - DO SUPORTE E MANUTENÇÃO**

12.1. Suporte técnico prioritário:

- a) E-mail: resposta em até 12 horas;
- b) WhatsApp: atendimento em horário comercial;
- c) Telefone direto: horário comercial;
- d) Gestor de conta: disponível via celular.

12.2. Manutenções programadas:

- a) Comunicadas com 48h de antecedência;
- b) Realizadas preferencialmente em horários de baixo movimento;
- c) Janela máxima de 4 horas.

12.3. Manutenções emergenciais:

- a) Comunicadas imediatamente;
  - b) Resolvidas no menor prazo possível.
- 

## **CLÁUSULA 13<sup>a</sup> - DAS CUSTOMIZAÇÕES E DESENVOLVIMENTOS**

13.1. Inclusos no plano:

- a) Até 3 relatórios personalizados/ano;
- b) Ajustes em layouts e templates;
- c) Configurações de campos e formulários.

13.2. Desenvolvimentos extras:

- a) Orçados separadamente;
  - b) Prazo de entrega acordado por escrito;
  - c) Homologação pelo CONTRATANTE em até 5 dias;
  - d) Pagamento após aprovação.
- 

## **CLÁUSULA 14<sup>a</sup> - DA MIGRAÇÃO DE DADOS**

14.1. Inclusos no setup:

- a) Migração de até 500 imóveis;
- b) Migração de até 1.000 leads;
- c) Migração de proprietários.

14.2. Volumes superiores:

- a) Adicional de R\$ 1,00 por imóvel;
- b) Adicional de R\$ 0,50 por lead;
- c) Prazo adicional proporcional.

14.3. Requisitos:

- a) Dados em formato estruturado (CSV, Excel);
  - b) Qualidade mínima dos dados fornecidos;
  - c) Validação pelo CONTRATANTE após migração.
- 

## **CLÁUSULA 15<sup>a</sup> - DO UPGRADE E DOWNGRADE**

15.1. Upgrade imediato mediante pagamento proporcional.

15.2. Downgrade apenas ao final do período anual contratado.

15.3. Recursos exclusivos do Enterprise (API, BI, multi-loja) serão desativados em caso de downgrade.

---

## **CLÁUSULA 16<sup>a</sup> - DO CANCELAMENTO E RESCISÃO**

16.1. Cancelamento mediante comunicação com 30 (trinta) dias de antecedência.

16.2. Multa rescisória:

- a) Antes de 12 meses: 50% das mensalidades restantes até completar 12 meses;
- b) Após 12 meses: sem multa.

16.3. Taxa de setup não reembolsável.

16.4. Em caso de cancelamento:

- a) Acesso permanece até fim do período pago;
- b) 60 dias para exportação completa de dados;
- c) Assistência da equipe técnica para transição;
- d) Fornecimento de backup completo.

16.5. Rescisão imediata pela CONTRATADA:

- a) Inadimplência >30 dias;
- b) Uso fraudulento ou ilegal;
- c) Violação grave de cláusulas contratuais.

16.6. Rescisão sem multa em caso de descumprimento contratual pela CONTRATADA.

---

## **CLÁUSULA 17<sup>a</sup> - DA GARANTIA DE SATISFAÇÃO**

17.1. **30 dias de garantia** após conclusão da implantação.

17.2. Reembolso integral (mensalidade + setup) sem justificativa.

17.3. Assistência completa para transição de dados.

---

## **CLÁUSULA 18<sup>a</sup> - DA CONTINUIDADE DO NEGÓCIO**

18.1. A CONTRATADA manterá:

- a) Plano de continuidade de negócios;
- b) Plano de recuperação de desastres;
- c) Infraestrutura redundante;
- d) Backup em múltiplas localidades.

18.2. RTO (Recovery Time Objective): 4 horas.

18.3. RPO (Recovery Point Objective): 6 horas.

---

## **CLÁUSULA 19<sup>a</sup> - DA API E INTEGRAÇÕES**

19.1. O CONTRATANTE terá acesso à API Premium com:

- a) Documentação completa;
- b) Requisições ilimitadas;
- c) Suporte técnico especializado;
- d) Ambiente sandbox para testes.

19.2. Usos permitidos:

- a) Integração com sistemas próprios;
- b) Desenvolvimento de extensões;
- c) Automações personalizadas.

19.3. Usos vedados:

- a) Revenda de acesso à API;
  - b) Criação de produtos concorrentes;
  - c) Sobrecarga intencional do sistema.
- 

## **CLÁUSULA 20<sup>a</sup> - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

20.1. Este contrato substitui todos os acordos anteriores.

20.2. Alterações mediante aditivo escrito e assinado.

20.3. Cessão de direitos apenas com anuênciia prévia por escrito.

20.4. Notificações via e-mail e confirmadas por escrito quando relevantes.

20.5. Invalidade de cláusula não afeta as demais.

---

## **CLÁUSULA 21<sup>a</sup> - DO FORO**

21.1. Fica eleito o **Foro da Comarca de Salto, Estado de São Paulo**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato.

---

\*\*Salto/SP, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

---

CONTRATANTE Nome completo CPF/CNPJ

---

CONTRATADA SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA Representante Legal CPF

**TESTEMUNHAS:**

---

Nome: CPF:

---

Nome: CPF:

---

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PLANO ENTERPRISE**

[Detalhamento completo conforme Cláusula 1.2]

---

## **ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

[Detalhamento completo conforme Cláusula 7<sup>a</sup>]

---

## **ANEXO III - POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS**

[Detalhamento completo conforme Cláusula 9<sup>a</sup>]

---

---

# CONTRATO 4 - PLANO FRANCHISE

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)

### PLANO FRANCHISE - REDE DE FRANQUIAS

#### CONTRATANTE:

- Razão Social: \_\_\_\_\_
- CNPJ: \_\_\_\_\_
- Endereço Matriz: \_\_\_\_\_
- Cidade/UF: \_\_\_\_\_
- CEP: \_\_\_\_\_
- Representante Legal: \_\_\_\_\_
- CPF: \_\_\_\_\_
- E-mail: \_\_\_\_\_
- Telefone: \_\_\_\_\_

#### CONTRATADA:

- Razão Social: SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA
  - CNPJ: XX.XXX.XXX/XXXX-XX
  - Endereço: [Endereço completo], Salto/SP
  - CEP: XXXXX-XXX
  - E-mail: contato@sistemstr.com.br
  - Telefone: (11) XXXX-XXXX
- 

## CLÁUSULA 1<sup>a</sup> - DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de **Software como Serviço (SaaS)** em modalidade **White-Label** para rede de franquias, pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, compreendendo:

#### 1.2. Recursos Inclusos:

- a) Usuários ilimitados em todas as unidades;
- b) Imóveis e leads ilimitados;
- c) Fotos, vídeos e tours virtuais ilimitados;
- d) Unidades/filiais ilimitadas;

- e) 5.000 e-mails marketing + 5.000 SMS por mês por unidade;
  - f) Chatbot IA Premium personalizado;
  - g) Análises de mercado IA ilimitadas;
  - h) Assinaturas eletrônicas (500/mês para a rede);
  - i) Gestão centralizada com dashboard consolidado;
  - j) Relatórios consolidados por unidade e rede completa;
  - k) Ranking comparativo entre unidades;
  - l) Site premium customizado com subdomínios por unidade;
  - m) Sistema white-label (marca própria);
  - n) API Premium com webhooks;
  - o) ERP completo integrado;
  - p) Business Intelligence avançado;
  - q) Armazenamento e transferência ilimitados;
  - r) Apps iOS/Android personalizados com logo da rede;
  - s) Suporte dedicado 24/7;
  - t) Gestor de conta executivo dedicado;
  - u) Consultoria estratégica 8h/mês;
  - v) Uptime de 99,99% com SLA diferenciado.
- 

## CLÁUSULA 2<sup>a</sup> - DA VIGÊNCIA

2.1. Este contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da data de conclusão da implantação, renovando-se automaticamente por períodos bianuais, salvo manifestação contrária com 60 (sessenta) dias de antecedência.

2.2. Período de implantação: até 60 (sessenta) dias corridos.

---

## CLÁUSULA 3<sup>a</sup> - DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. Os valores serão estabelecidos mediante proposta comercial personalizada, considerando:

- a) Número de unidades/franquias;
- b) Número de usuários projetados;
- c) Volume de transações estimado;
- d) Nível de customização solicitado;
- e) Integrações específicas necessárias.

### 3.2. Estrutura de Investimento:

- a) **Taxa de Implantação:** A partir de R\$ 15.000,00, conforme escopo;
- b) **Mensalidade da Rede:** Valor base + valor por unidade adicional;

- c) **Modelo de precificação progressiva** (quanto mais unidades, menor o custo unitário).

### **3.3. Exemplo de Precificação (sujeito a negociação):**

<b>Unidade s</b>	<b>Valor Base/Mês</b>	<b>Valor por Unidade Extra</b>	<b>Total Estimado</b>
1-5	R\$ 4.500	-	R\$ 4.500
6-10	R\$ 4.500	R\$ 400/cada	R\$ 6.500
11-20	R\$ 6.500	R\$ 350/cada	R\$ 10.000
21-50	R\$ 10.000	R\$ 300/cada	R\$ 19.000
51+	Sob consulta	Sob consulta	Sob consulta

### **3.4. Forma de Pagamento:**

- a) Implantação: 50% na assinatura + 50% na conclusão;
- b) Mensalidade: boleto ou débito automático até dia 05;
- c) Desconto de 20% para pagamento anual antecipado.

### **3.5. Inadimplência:**

- Multa 2% + juros 1% a.m. + IGPM-FGV;
- Suspensão de novas unidades após 5 dias;
- Suspensão total após 15 dias;
- Rescisão após 30 dias.

3.6. Reajuste anual pelo IGPM-FGV ou INPC, o que for maior.

---

## **CLÁUSULA 4<sup>a</sup> - DA IMPLANTAÇÃO**

### **4.1. Fase 1 - Planejamento (15 dias):**

- a) Levantamento de requisitos detalhado;
- b) Definição de arquitetura de informação;
- c) Aprovação de identidade visual;
- d) Mapeamento de processos;
- e) Definição de perfis de acesso por unidade.

### **4.2. Fase 2 - Desenvolvimento (30 dias):**

- a) Customização white-label completa;
- b) Desenvolvimento de funcionalidades específicas;
- c) Criação de apps personalizados;

- d) Configuração de integrações;
- e) Configuração multi-unidade.

#### **4.3. Fase 3 - Migração e Testes (10 dias):**

- a) Migração de dados de todas as unidades;
- b) Testes de integração;
- c) Homologação pelo CONTRATANTE;
- d) Ajustes finais.

#### **4.4. Fase 4 - Treinamento e Go-Live (5 dias):**

- a) Treinamento presencial na matriz (16h);
  - b) Treinamento online para franqueados (8h/turma);
  - c) Suporte intensivo nos primeiros 30 dias;
  - d) Go-live assistido.
- 

### **CLÁUSULA 5<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

#### **5.1. Obrigações Técnicas:**

- a) Garantir uptime de 99,99% (máximo 4,38 minutos/mês de indisponibilidade);
- b) Realizar backup a cada 3 horas;
- c) Manter infraestrutura redundante em múltiplas regiões;
- d) Fornecer ambiente de homologação;
- e) Disponibilizar API e documentação completa;
- f) Realizar atualizações sem impacto no horário comercial;
- g) Monitoramento 24/7 com equipe de plantão.

#### **5.2. Obrigações Comerciais:**

- a) Fornecer gestor de conta executivo dedicado;
- b) Realizar 4 reuniões presenciais/ano na matriz;
- c) Disponibilizar 8h/mês de consultoria estratégica;
- d) Fornecer relatórios gerenciais mensais;
- e) Participar de convenções anuais da rede (se solicitado);
- f) Treinar novos franqueados sem custo adicional.

#### **5.3. Obrigações de Suporte:**

- a) Suporte 24/7 via telefone, e-mail e WhatsApp;
  - b) Tempo de resposta crítico: 1 hora;
  - c) Equipe de suporte em português;
  - d) Acesso remoto para resolução de problemas;
  - e) Base de conhecimento exclusiva.
-

## **CLÁUSULA 6<sup>a</sup> - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

### **6.1. Obrigações Gerenciais:**

- a) Designar gerente de projeto para implantação;
- b) Designar administrador master da plataforma;
- c) Fornecer identidade visual completa (manual de marca);
- d) Aprovar customizações em até 5 dias úteis;
- e) Participar de reuniões de acompanhamento;
- f) Realizar gestão de usuários de cada unidade.

### **6.2. Obrigações Operacionais:**

- a) Garantir conectividade adequada em todas unidades;
- b) Treinar novos colaboradores localmente;
- c) Comunicar abertura/fechamento de unidades com 15 dias de antecedência;
- d) Manter política de segurança e senhas;
- e) Realizar auditorias internas de uso.

### **6.3. Obrigações Financeiras:**

- a) Efetuar pagamentos pontualmente;
  - b) Informar mudanças no número de unidades;
  - c) Contratar módulos adicionais conforme crescimento.
- 

## **CLÁUSULA 7<sup>a</sup> - DO MODELO WHITE-LABEL**

### **7.1. A CONTRATADA fornecerá solução completamente personalizada:**

- a) Marca e logo do CONTRATANTE em toda interface;
- b) Cores, fontes e identidade visual personalizada;
- c) Domínio próprio (exemplo: sistema.suarede.com.br);
- d) Apps com nome e logo da rede nas lojas;
- e) E-mails enviados em nome da rede;
- f) Ausência total de referências à CONTRATADA na interface do usuário.

### **7.2. Materiais de marketing:**

- a) Manual do usuário personalizado;
- b) Vídeos tutoriais com identidade da rede;
- c) Templates de comunicação.

### **7.3. O CONTRATANTE poderá apresentar a plataforma como solução proprietária perante franqueados e clientes.**

---

## **CLÁUSULA 8<sup>a</sup> - DA GESTÃO MULTI-UNIDADE**

### **8.1. Funcionalidades de Gestão Centralizada:**

- a) Dashboard executivo consolidado;
- b) Visão individual de cada unidade;
- c) Comparativo de performance entre unidades;
- d) Ranking de corretores por unidade e rede completa;
- e) Metas consolidadas e individuais;
- f) Alertas de performance abaixo da média;
- g) Controle centralizado de estoque de imóveis;
- h) Análise de mercado por região/unidade.

### **8.2. Autonomia das Unidades:**

- a) Cada unidade gerencia seus próprios leads e imóveis;
- b) Corretores visualizam apenas dados de sua unidade;
- c) Gerentes de unidade têm acesso completo à sua operação;
- d) Matriz tem visibilidade total de todas as unidades.

### **8.3. Transferências entre Unidades:**

- a) Imóveis podem ser compartilhados entre unidades;
  - b) Leads podem ser redistribuídos;
  - c) Comissões divididas automaticamente conforme regras;
  - d) Auditoria completa de transferências.
- 

## **CLÁUSULA 9<sup>a</sup> - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

**9.1. Disponibilidade Garantida:** 99,99% (máximo 4,38 minutos/mês de indisponibilidade não programada).

### **9.2. Tempos de Resposta:**

<b>Severidad e</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo Resposta</b>	<b>Tempo Resolução</b>
Crítica	Sistema totalmente indisponível	1 hora	4 horas
Alta	Funcionalidade crítica indisponível	2 horas	12 horas
Média	Funcionalidade secundária com problema	8 horas	48 horas
Baixa	Dúvidas, melhorias	24 horas	5 dias úteis

### **9.3. Penalidades por Descumprimento:**

- a) Até 99,95%: crédito de 10% da mensalidade;
- b) Até 99,90%: crédito de 20% da mensalidade;
- c) Até 99,80%: crédito de 30% da mensalidade;
- d) Abaixo de 99,80%: crédito de 50% da mensalidade + direito de rescisão sem multa.

### **9.4. Não são considerados no SLA:**

- a) Manutenções programadas comunicadas com 72h;
  - b) Problemas de internet do CONTRATANTE;
  - c) Caso fortuito ou força maior;
  - d) Ataques DDoS externos.
- 

## **CLÁUSULA 10<sup>a</sup> - DA PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

### **10.1. Estrutura de Responsabilidades:**

- CONTRATANTE (Franqueadora): Controlador dos dados da rede;
- Franqueados: Subcontroladores dos dados de suas unidades;
- CONTRATADA: Operadora dos dados.

### **10.2. Compromissos da CONTRATADA:**

- a) DPO (Encarregado) nomeado e disponível;
- b) DPIA (Avaliação de Impacto) anual;
- c) Criptografia end-to-end de dados sensíveis;
- d) Testes de penetração semestrais;
- e) Certificação ISO 27001 ou equivalente;
- f) Segregação de dados por unidade;
- g) Notificação de incidentes em 12 horas;
- h) Registro completo de operações;
- i) Treinamento anual em LGPD para equipe;
- j) Seguro cyber risk com cobertura mínima de R\$ 1 milhão.

### **10.3. Direitos dos Titulares:** Sistema permitirá que o CONTRATANTE atenda facilmente solicitações de:

- Acesso, retificação, exclusão, portabilidade, revogação de consentimento.

### **10.4. Relatórios de Conformidade:** Trimestrais, detalhando operações, incidentes (se houver) e medidas de segurança.

---

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup> - DA CONFIDENCIALIDADE**

**11.1. Informações Confidenciais incluem:**

- a) Estratégias comerciais da rede;
- b) Dados financeiros e de performance;
- c) Informações de franqueados e clientes;
- d) Metodologias e processos;
- e) Código-fonte e customizações;
- f) Valores e condições comerciais.

11.2. Prazo de sigilo: **10 (dez) anos** após término contratual.

11.3. **Acordo de Não Concorrência:** Durante a vigência e por 24 meses após término, a CONTRATADA não poderá:

- a) Prestar serviços diretos a franqueados da rede;
- b) Desenvolver solução concorrente específica para o nicho do CONTRATANTE;
- c) Aliciar colaboradores do CONTRATANTE.

11.4. Violação: multa de 100x o valor da mensalidade + indenização por perdas e danos.

---

## **CLÁUSULA 12<sup>a</sup> - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**12.1. Plataforma Base:** propriedade da CONTRATADA.

**12.2. Customizações Específicas:**

- a) Funcionalidades desenvolvidas exclusivamente para o CONTRATANTE serão de propriedade compartilhada;
- b) CONTRATADA pode reutilizar conceitos genéricos, mas não a implementação específica;
- c) Durante vigência contratual, uso exclusivo pelo CONTRATANTE.

12.3. **Identidade Visual:** propriedade exclusiva do CONTRATANTE.

12.4. **Dados:** propriedade exclusiva do CONTRATANTE.

---

## **CLÁUSULA 13<sup>a</sup> - DA ESCALABILIDADE**

13.1. A plataforma suportará crescimento da rede sem custos adicionais de infraestrutura.

**13.2. Projeção de Capacidade:**

- a) Até 1.000 usuários simultâneos;
- b) Até 100.000 imóveis cadastrados;
- c) Até 1 milhão de leads;
- d) Até 100 unidades/franquias.

13.3. Acima desses limites, será discutido upgrade de infraestrutura com custo adicional proporcional.

---

## **CLÁUSULA 14<sup>a</sup> - DO SUPORTE E CONSULTORIA**

### **14.1. Suporte Técnico 24/7:**

- a) Telefone direto com equipe de plantão;
- b) WhatsApp dedicado;
- c) E-mail prioritário;
- d) Acesso remoto para resolução rápida;
- e) Portal de tickets com acompanhamento em tempo real.

### **14.2. Gestor de Conta Dedicado:**

- a) Executivo sênior alocado exclusivamente;
- b) Disponível em horário comercial estendido;
- c) Celular de contato direto;
- d) Visitas presenciais trimestrais;
- e) Participação em reuniões estratégicas.

### **14.3. Consultoria Estratégica (8h/mês):**

- a) Análise de indicadores e sugestões de melhorias;
- b) Boas práticas de mercado;
- c) Otimização de processos;
- d) Treinamento de novas funcionalidades;
- e) Planejamento de expansão tecnológica.

### **14.4. Treinamentos:**

- a) Novos franqueados: sem custo, mediante agendamento;
  - b) Reciclagem anual: inclusos 2 eventos online;
  - c) Treinamento avançado: sob demanda, orçado separadamente.
- 

## **CLÁUSULA 15<sup>a</sup> - DAS INTEGRAÇÕES E API**

### **15.1. API Premium Inclusa:**

- a) Documentação completa e atualizada;
- b) Ambiente sandbox para desenvolvimento;
- c) Webhooks personalizados;
- d) Requisições ilimitadas;
- e) Suporte técnico especializado para desenvolvedores.

#### **15.2. Interações Padrão Inclusas:**

- a) Principais portais imobiliários (Zap, VivaReal, OLX);
- b) Google Analytics e Tag Manager;
- c) Facebook Pixel;
- d) WhatsApp Business API;
- e) Mailchimp ou similar (e-mail marketing);
- f) Google Maps;
- g) Sistemas de pagamento (PagSeguro, MercadoPago).

#### **15.3. Interações Customizadas:**

- a) ERP corporativo do CONTRATANTE;
  - b) Sistemas legados;
  - c) Ferramentas específicas da rede;
  - d) Orçadas separadamente conforme complexidade.
- 

## **CLÁUSULA 16<sup>a</sup> - DA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**

#### **16.1. Inclusos na mensalidade:**

- a) Atualizações regulares de segurança;
- b) Novas funcionalidades gerais da plataforma;
- c) Melhorias de performance;
- d) Correções de bugs.

#### **16.2. Desenvolvimentos específicos adicionais:**

- a) Orçados mediante análise técnica;
  - b) Priorizados no roadmap mediante aprovação;
  - c) Prazo de entrega acordado em SOW (Statement of Work);
  - d) Pagamento após homologação.
- 

## **CLÁUSULA 17<sup>a</sup> - DA CONTINUIDADE E DISASTER RECOVERY**

#### **17.1. Plano de Continuidade:**

- a) Infraestrutura em múltiplas regiões geográficas;
- b) Balanceamento de carga automático;
- c) Failover automático em caso de falha;
- d) Backup em tempo real (replicação contínua);
- e) Testes de disaster recovery semestrais.

#### **17.2. Objetivos de Recuperação:**

- a) RTO (Recovery Time Objective): 2 horas;
- b) RPO (Recovery Point Objective): 3 horas (perda máxima de dados);
- c) Backup completo mantido por 365 dias;
- d) Backup incremental a cada 3 horas.

**17.3. Plano de Contingência Documentado:** Fornecido ao CONTRATANTE com procedimentos detalhados em caso de:

- Falha total do sistema;
  - Ataque cibernético;
  - Desastre natural;
  - Falência da CONTRATADA (código-fonte em escrow).
- 

## **CLÁUSULA 18<sup>a</sup> - DO CÓDIGO EM ESCROW**

18.1. A CONTRATADA depositará código-fonte da plataforma em conta escrow junto a instituição idônea.

#### **18.2. Condições de Liberação:**

- a) Falência ou recuperação judicial da CONTRATADA;
- b) Descontinuidade injustificada dos serviços por >30 dias;
- c) Rescisão contratual por culpa grave da CONTRATADA.

18.3. O CONTRATANTE terá direito de uso (não de comercialização) do código para manutenção própria nessas situações.

18.4. Custo do escrow: incluído na taxa de implantação.

---

## **CLÁUSULA 19<sup>a</sup> - DAS AUDITORIAS**

#### **19.1. Auditorias pela CONTRATADA:**

- a) Auditoria de segurança trimestral;
- b) Auditoria de conformidade LGPD semestral;
- c) Testes de penetração (pentest) semestrais;

- d) Relatórios fornecidos ao CONTRATANTE.

#### **19.2. Auditorias pelo CONTRATANTE:**

- a) Direito de auditar cumprimento contratual anualmente;
- b) Acesso a logs e registros mediante solicitação fundamentada;
- c) Visita técnica às instalações da CONTRATADA mediante agendamento.

19.3. Custos de auditoria inclusos na mensalidade.

---

## **CLÁUSULA 20<sup>a</sup> - DA EXPANSÃO DA REDE**

#### **20.1. Abertura de Novas Unidades:**

- a) CONTRATANTE deve comunicar com 15 dias de antecedência;
- b) Ativação em até 48 horas após comunicação;
- c) Ajuste proporcional na mensalidade do mês seguinte;
- d) Treinamento da nova unidade incluso (até 4h).

#### **20.2. Fechamento de Unidades:**

- a) Comunicação com 15 dias de antecedência;
- b) Exportação completa dos dados da unidade;
- c) Ajuste proporcional na próxima mensalidade;
- d) Dados mantidos em backup por 90 dias adicionais.

20.3. **Modelo de Precificação Escalonada:** Quanto mais unidades, menor custo unitário (conforme tabela na Cláusula 3<sup>a</sup>).

---

## **CLÁUSULA 21<sup>a</sup> - DO PROGRAMA DE PARCERIA**

21.1. O CONTRATANTE poderá indicar outras redes/imobiliárias para a CONTRATADA.

#### **21.2. Bonificação por Indicação:**

- a) 10% de desconto na mensalidade por cada nova rede ativa indicada;
- b) Desconto cumulativo até 50% da mensalidade;
- c) Válido enquanto o indicado mantiver contrato ativo.

21.3. Não se aplica a franqueados da própria rede do CONTRATANTE.

---

## **CLÁUSULA 22<sup>a</sup> - DA TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO**

### **22.1. Transferência de Direitos:**

- a) CONTRATANTE pode transferir contrato em caso de venda/fusão da rede;
- b) Requer anuênciia prévia da CONTRATADA (não será negada sem justo motivo);
- c) Novo contratante assume todas obrigações.

### **22.2. Subcontratação pela CONTRATADA:**

- a) Permitida para serviços especializados (hospedagem, segurança);
  - b) CONTRATADA permanece responsável perante CONTRATANTE;
  - c) Subcontratados devem atender mesmos padrões de qualidade e segurança.
- 

## **CLÁUSULA 23<sup>a</sup> - DAS MELHORIAS E ROADMAP**

23.1. A CONTRATADA manterá roadmap de evolução da plataforma.

23.2. O CONTRATANTE terá:

- a) Acesso antecipado a novas funcionalidades (beta);
- b) Prioridade na sugestão de melhorias;
- c) Participação em comitê consultivo trimestral;
- d) Voto consultivo sobre priorização de desenvolvimentos.

23.3. Melhorias gerais sem custo adicional.

---

## **CLÁUSULA 24<sup>a</sup> - DA CAPACITAÇÃO CONTÍNUA**

### **24.1. Programa Incluso:**

- a) Webinars mensais sobre novidades;
- b) Newsletter semanal com dicas de uso;
- c) Base de conhecimento atualizada;
- d) Vídeos tutoriais para cada funcionalidade;
- e) Certificação digital de usuários (gamificação).

### **24.2. Eventos Presenciais:**

- a) Convenção anual de clientes (opcional, sem custo);
- b) Workshops regionais (sujeito a disponibilidade);
- c) Participação em eventos da rede (mediante convite).

---

## **CLÁUSULA 25<sup>a</sup> - DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA**

25.1. Em caso de rede de franquias, a franqueadora (CONTRATANTE) é responsável solidária pelo pagamento referente a todas as unidades.

25.2. Inadimplência de unidade específica não isenta responsabilidade da matriz.

25.3. CONTRATANTE pode repassar custos a franqueados conforme contrato de franquia.

---

## **CLÁUSULA 26<sup>a</sup> - DAS GARANTIAS CONTRATUAIS**

### **26.1. Garantia de Performance:**

- a) Sistema operará conforme especificações técnicas;
- b) Funcionalidades prometidas estarão disponíveis;
- c) Performance compatível com volume contratado.

### **26.2. Garantia de Satisfação:**

- a) 60 dias após go-live para avaliação;
- b) Se insatisfeito, rescisão sem multa com reembolso de 50% da implantação;
- c) Assistência completa para transição.

### **26.3. Garantia de Dados:**

- a) Integridade de dados garantida;
  - b) Disponibilidade de exportação a qualquer momento;
  - c) Portabilidade para outros sistemas facilitada.
- 

## **CLÁUSULA 27<sup>a</sup> - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

### **27.1. Responsabilidade da CONTRATADA limitada a:**

- a) Reembolso dos valores pagos nos últimos 24 meses;
- b) Máximo de R\$ 500.000,00 (quinquinhentos mil reais);
- c) Exceções: dolo, culpa grave, vazamento intencional de dados.

### **27.2. Exclusões de Responsabilidade:**

- a) Uso indevido pelo CONTRATANTE ou franqueados;

- b) Problemas de infraestrutura do CONTRATANTE;
- c) Caso fortuito ou força maior;
- d) Ações de terceiros (hackers, DDoS);
- e) Falhas em integrações de terceiros;
- f) Danos indiretos, lucros cessantes (exceto em caso de dolo).

27.3. **Seguro Obrigatório:** CONTRATADA manterá seguro de responsabilidade civil com cobertura mínima de R\$ 1.000.000,00.

---

## CLÁUSULA 28<sup>a</sup> - DAS PENALIDADES

28.1. **Por Descumprimento do SLA:** Conforme previsto na Cláusula 9<sup>a</sup> (créditos proporcionais).

28.2. **Por Vazamento de Dados:**

- a) Se por negligência: multa de 20x a mensalidade + danos materiais comprovados;
- b) Se por dolo: multa de 100x a mensalidade + danos materiais e morais;
- c) Obrigação de comunicar ANPD e titulares.

28.3. **Por Violão de Confidencialidade:** Multa de 100x a mensalidade + perdas e danos + lucros cessantes comprovados.

28.4. **Por Inadimplência do CONTRATANTE:** Suspensão do serviço + multa e juros conforme Cláusula 3<sup>a</sup>.

---

## CLÁUSULA 29<sup>a</sup> - DA RESCISÃO CONTRATUAL

29.1. **Rescisão pelo CONTRATANTE:**

- a) Antes de 24 meses: multa de 30% das mensalidades restantes até completar 24 meses;
- b) Após 24 meses: comunicação com 60 dias de antecedência, sem multa;
- c) Por descumprimento grave da CONTRATADA: sem multa, a qualquer tempo.

29.2. **Rescisão pela CONTRATADA:**

- a) Por inadimplência >30 dias: imediata;
- b) Por uso fraudulento/illegal: imediata;
- c) Por violação grave: com 30 dias de prazo para regularização.

29.3. **Procedimentos de Rescisão:**

- a) Notificação formal por escrito (AR ou e-mail com confirmação);

- b) Plano de transição (60 dias de suporte assistido);
- c) Exportação completa de dados em formatos abertos;
- d) Desativação gradual após exportação concluída;
- e) Certificado de eliminação de dados após término.

#### **29.4. Efeitos da Rescisão:**

- a) Cessação de todos os acessos após período de transição;
  - b) Pagamento de valores proporcionais pendentes;
  - c) Devolução de credenciais e materiais confidenciais;
  - d) Manutenção de obrigações de confidencialidade.
- 

## **CLÁUSULA 30<sup>a</sup> - DA SUCESSÃO E CONTINUIDADE**

30.1. Em caso de:

- a) Venda da CONTRATADA: contrato permanece válido com novo proprietário;
- b) Fusão/aquisição da CONTRATANTE: contrato transferido ao sucessor;
- c) Descontinuidade do serviço: ativação do código escrow.

30.2. Partes devem ser notificadas com 90 dias de antecedência sobre mudanças societárias relevantes.

---

## **CLÁUSULA 31<sup>a</sup> - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

31.1. Este contrato substitui todos os acordos anteriores, verbais ou escritos.

31.2. Alterações somente por aditivo escrito e assinado por ambas as partes.

31.3. Invalidade de cláusula não afeta as demais.

31.4. Tolerância não implica novação ou renúncia de direitos.

31.5. Anexos e SOWs (Statement of Work) são partes integrantes deste contrato.

31.6. Comunicações oficiais:

- a) Por e-mail com confirmação de leitura;
- b) Por carta registrada com AR;
- c) Válidas após 48h do envio.

31.7. Em caso de conflito entre documento geral e SOW específico, prevalece o SOW.

---

## **CLÁUSULA 32<sup>a</sup> - DA MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM**

**32.1. Mediação Prévia Obrigatória:** Antes de qualquer medida judicial, as partes se comprometem a tentar mediação por 30 dias.

**32.2. Arbitragem (Opcional):** As partes podem optar por arbitragem segundo regras da Câmara de Comércio Brasil-Canadá ou equivalente.

32.3. Custos de mediação/arbitragem:

- a) Rateados 50/50 se não houver vencedor claro;
  - b) Arcados pela parte perdedora se houver decisão favorável a uma das partes.
- 

## **CLÁUSULA 33<sup>a</sup> - DO FORO**

**33.1.** Fica eleito o **Foro da Comarca de Salto, Estado de São Paulo**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato que não forem resolvidas por mediação ou arbitragem.

---

\*\*Salto/SP, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

---

CONTRATANTE Razão Social CNPJ Representante Legal CPF

---

CONTRATADA SISTEMA STR TECNOLOGIA LTDA Representante Legal CPF

---

### **TESTEMUNHAS:**

---

Nome: CPF: RG:

---

---

Nome: CPF: RG:

---

## **ANEXOS CONTRATUAIS**

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS**

Descrição completa de todos os recursos inclusos no Plano Franchise.

## **ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) DETALHADO**

Métricas, tempos de resposta, penalidades e procedimentos.

## **ANEXO III - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Controles, certificações, procedimentos de backup e disaster recovery.

## **ANEXO IV - POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

Papéis, responsabilidades, procedimentos, direitos dos titulares.

## **ANEXO V - CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**

Fases, marcos, entregas, responsáveis e prazos.

## **ANEXO VI - MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)**

Detalhamento de responsabilidades entre CONTRATANTE e CONTRATADA por atividade.

## **ANEXO VII - PLANO DE TREINAMENTO**

Programa completo, carga horária, público-alvo, materiais.

## **ANEXO VIII - DOCUMENTAÇÃO DE API**

Endpoints, métodos, autenticação, exemplos de uso.

## **ANEXO IX - TABELA DE PREÇOS PROGRESSIVA**

Valores por faixas de unidades, descontos, add-ons disponíveis.

## **ANEXO X - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E NDA**

Cláusulas específicas de sigilo para informações sensíveis.

## ANEXO XI - ACORDO DE CÓDIGO EM ESCROW

Detalhes do depósito, instituição custodiante, condições de liberação.

## ANEXO XII - CHECKLIST DE GO-LIVE

Lista completa de verificações pré-lançamento.

---

## TERMO DE ACEITE E CIÊNCIA

Declaro que li, entendi e concordo com todos os termos deste contrato, incluindo seus anexos, e que recebi cópia integral do mesmo.

Declaro ainda que:

- [ ] Recebi e li a Política de Privacidade e Proteção de Dados
  - [ ] Recebi acesso ao Acordo de Nível de Serviço (SLA)
  - [ ] Compreendo o modelo de precificação e condições de pagamento
  - [ ] Estou ciente das obrigações como Controlador de Dados (LGPD)
  - [ ] Autorizo o início da implantação conforme cronograma
  - [ ] Designo \_\_\_\_\_ como gestor de projeto pelo CONTRATANTE
- 

CONTRATANTE Data: //\_\_\_\_\_

---

CONTRATADA Data: //\_\_\_\_\_

---

## ORDEM DE SERVIÇO INICIAL (SOW #001)

**Projeto:** Implantação Sistema STR - Plano Franchise

**Cliente:** [Razão Social do CONTRATANTE]

**Unidades Iniciais:** \_\_\_\_\_ unidades

**Início Previsto:** //\_\_\_\_\_

**Go-Live Previsto:** //\_\_\_\_\_

## **Escopo Desta Ordem de Serviço:**

1. Levantamento de requisitos (15 dias)
2. Customização white-label (30 dias)
3. Migração de dados (10 dias)
4. Treinamento equipe (5 dias)
5. Go-live assistido (5 dias)

## **Entregas:**

- [ ] Plataforma personalizada com identidade visual do cliente
- [ ] Apps iOS/Android customizados
- [ ] Migração de até 5.000 imóveis e 10.000 leads
- [ ] Treinamento de até 50 usuários
- [ ] Documentação completa em português
- [ ] 30 dias de suporte intensivo pós go-live

## **Investimento:**

- Taxa de Implantação: R\$ \_\_\_\_\_
- Mensalidade: R\$ \_\_\_\_\_ (início após go-live)

**Aprovado por:**

---

CONTRATANTE - Data: //\_\_\_\_\_

---

CONTRATADA - Data: //\_\_\_\_\_

---

**FIM DOS CONTRATOS**

---

## **OBSERVAÇÕES LEGAIS IMPORTANTES**

### **⚠ AVISOS GERAIS**

1. **Estes contratos são modelos genéricos** e devem ser revisados por advogado especializado antes da utilização.

2. **Dados da CONTRATADA** (CNPJ, endereço, etc.) devem ser preenchidos com informações reais e atualizadas.
3. **Registro na Junta Comercial** recomendado para contratos Enterprise e Franchise.
4. **Certificação Digital** recomendada para assinaturas eletrônicas dos contratos.
5. **Assessoria Jurídica** especializada em:
  - Direito Digital
  - LGPD
  - Contratos de Tecnologia
  - Propriedade Intelectual

## CHECKLIST PRÉ-ASSINATURA

- [ ] Revisão jurídica completa
- [ ] Verificação de conformidade com LGPD
- [ ] Alinhamento com políticas internas
- [ ] Aprovação financeira dos valores
- [ ] Validação técnica do escopo
- [ ] Definição clara de responsáveis
- [ ] Orçamento de seguros necessários
- [ ] Planejamento de recursos para implantação

## RECOMENDAÇÕES DE SEGURANÇA JURÍDICA

1. Utilize reconhecimento de firma ou assinatura digital (ICP-Brasil)
2. Arquive cópias em múltiplos locais seguros
3. Registre contratos de valor elevado (Enterprise/Franchise)
4. Mantenha comunicações importantes por escrito
5. Documente todas as aprovações e mudanças
6. Revise anualmente necessidade de aditivos

---

**Sistema STR - Documentos Contratuais v1.0**

**Data de Criação:** Novembro/2024

**Última Atualização:** [DATA]

**Próxima Revisão:** [DATA + 12 meses]

**IMPORTANTE:** Estes modelos não substituem assessoria jurídica profissional.