

CONTRATO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA E TECNOLOGIA

CONTRATO NÚMERO: 00000774

**KTREE PENSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Al. Campinas, n 977, 6º andar, CEP 01404-001, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 11.319.574/0001-43 doravante denominada simplesmente "**PENSO TECNOLOGIA**" neste ato representada por seu representante legal, e

**São Paulo Negócios**, com sede na cidade de Sao Paulo, SP, Rua Libero Badaró, 238, Centro inscrita no CNPJ sob nº 28.743.311/0001-60 neste ato representada por seus representantes legais, José Ricardo Santana, portador da cédula de identidade RG nº 24.408.539-0 e inscrito no CPF/MF sob o n.º 262.736.888-50 e Juan Quirós, portador da cédula de identidade RG nº 32.695.031-X e inscrito no CPF/MF sob o n.º 137.733.818-59, doravante simplesmente denominada "**CONTRATANTE**";

As partes têm entre si justa e contratada a celebração do presente Contrato de **SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS** ("Contrato"), o que fazem nos termos das cláusulas e condições abaixo.

PREÂMBULO: ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE SEGURANÇA DE DADOS

**Não salve dados em estações de trabalho, desktops e/ou notebooks**

Estes dispositivos não dispõem de rotinas de backup (cópias de segurança) de seus arquivos e podem facilmente serem perdidos por um erro do usuário, uma falha do equipamento ou perda ou roubo do equipamento. Salve sempre seus arquivos no servidor de rede da empresa ou utilize um serviço de nuvem.

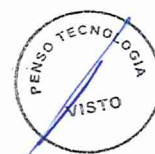
**Use antivírus corporativo**

As opções gratuitas não oferecem suporte a redes corporativas e sua licença de uso proíbe o uso em ambientes empresariais, fazendo com que a sua estrutura esteja insegura e com licenciamento irregular.

**Tenha duas rotinas de backup dos servidores e aplicações**

Como todo sistema tecnológico, um sistema de backup é sujeito a falhas, por isso recomendamos que existam duas rotinas distintas realizando as cópias de segurança. Ambas devem ser automáticas e uma deve armazenar os dados em uma localização física diferente do principal. Se possível, preferencialmente utilizando a nuvem.

Estas simples orientações básicas diminuem drasticamente o risco de perda de dados nas empresas.



## DEFINIÇÕES:

**Servidor** ou Servidores são os microcomputadores, que funcionarão como servidor da Rede Local.

**Microcomputador** ou Microcomputadores e notebooks são os microcomputadores de propriedade da **CONTRATANTE** conectados à Rede Local.

**Rede Local** é o conjunto dos Servidores, dos Microcomputadores, das impressoras e dos demais periféricos conectados à rede física da **CONTRATANTE**.

**Rede Física** consiste na estrutura física da Rede Local presente nas Dependências da **CONTRATANTE**, notadamente nos cabos de rede, pontos de rede, acesso à Internet e todos os demais equipamentos de informática.

**Atendimento Remoto** modalidade de atendimento técnico realizado de forma virtual a partir das dependências da **PENSO TECNOLOGIA** utilizando tecnologia segura de conexão remota, mediante autorização do usuário da **CONTRATANTE**.

### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação de **SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS** que consistem na prestação de serviços de tecnologia e de informática por meio de horas técnicas de acordo com as condições estipuladas no ANEXO I, que passa a fazer parte integrante do presente Contrato.

### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da **CONTRATANTE** decorrentes do presente Contrato, além de outras previstas no presente instrumento:

- 2.1. Efetuar pontualmente os pagamentos devidos à **PENSO TECNOLOGIA**, sob pena de suspensão e/ou rescisão do presente Contrato.
- 2.2. Deve a **CONTRATANTE**, sob indicação da **PENSO TECNOLOGIA**, mas sua própria decisão providenciar a aquisição e o licenciamento de todos e quaisquer **SOFTWARES** necessários para o funcionamento do serviço e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações desses **SOFTWARES**, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar.
- 2.3. Instalar e manter a estrutura de rede física necessária para o funcionamento do ambiente, notadamente a rede elétrica, rede lógica (de dados), pontos de rede e links de comunicação e de acesso à Internet.
  - 2.3.1. Na hipótese de a Rede Física apresentar defeitos durante o período de vigência deste Contrato, a **CONTRATANTE** deverá providenciar sua pronta reparação para que a **PENSO TECNOLOGIA** possa continuar prestando adequadamente seus serviços, sendo que durante o período necessário à realização de referidos reparos, a vigência do presente instrumento permanecerá inalterada. À sua opção, poderá a **CONTRATANTE** solicitar à **PENSO TECNOLOGIA** a indicação de profissionais terceirizados para



realização destes serviços de reparos, que prestarão serviços diretamente à **CONTRATANTE**.

- 2.4. É obrigação da **CONTRATANTE** prover posto de trabalho em local adequado para os técnicos residentes alocados em suas dependências, providos de mesa, cadeira, computador desktop e telefone, caso sejam contratados serviços de Suporte Técnico Residente.
- 2.5. Com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados e o correto dimensionamento dos serviços e da estrutura tecnológica deve a **CONTRATANTE** notificar a **PENSO TECNOLOGIA** acerca de situações que possam alterar o ambiente tecnológico, incluindo, mas não se limitando à, aquisições de equipamentos, servidores, softwares, sistemas e possíveis mudanças da estrutura física, obras e reformas ou mudança de ambiente.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA PENSO TECNOLOGIA

São obrigações da **PENSO TECNOLOGIA** decorrentes do presente Contrato, além de outras previstas no presente instrumento:

- 3.1. Prestar os serviços descritos deste Contrato, com excelência e qualidade, envidando sempre seus melhores esforços durante toda prestação de serviços.
- 3.2. Apoiar a **CONTRATANTE** em negociações e gestão com outros terceiros prestadores de serviço de tecnologia da informação, notadamente, mas não se limitando à;
  - Links e Conectividade à internet
  - Sistemas ERP, CRM e outros softwares
  - Acionamento de garantia e suporte técnico de fabricantes
- 3.2.1. A responsabilidade final sobre tais contratos e negociações será sempre da **CONTRATANTE**, não ficando autorizada a **PENSO TECNOLOGIA** a contratar ou negociar termos de qualquer serviço ou prestador.
- 3.3. A **PENSO TECNOLOGIA** não será responsável pelos softwares e estrutura interna de rede da **CONTRATANTE** e suas conexões necessárias, notadamente cabeamento e pontos de rede.
- 3.4. Equipamentos pessoais, que não sejam de propriedade da **CONTRATANTE** não fazem parte do escopo de serviços deste contrato.
- 3.5. Determinados tipos de equipamentos eletrônicos são complexos e necessitam de manutenção especializada. Em casos de ocorrências que paralise equipamentos abaixo caberá à **PENSO TECNOLOGIA** acionar o fabricante e/ou empresa de suporte especializado para realizar a manutenção e correção do equipamento, sendo as despesas geradas serão de responsabilidade da **CONTRATANTE**, desde que previamente aprovadas.
  - 3.5.1. Ainda que a **PENSO TECNOLOGIA** realize a configuração e gestão dos seguintes tipos de equipamentos, ela não efetua manutenções de hardware (manutenção física dos equipamentos, tal como troca de peças).

- Nobreaks;





- Monitores;
- Impressoras;
- Notebooks;
- Switches, roteadores e equipamentos wifi;
- Equipamentos de Telefonia;

3.6. É responsabilidade da **PENSO TECNOLOGIA** a recomendação de sistema de backup (cópia de segurança dos dados) adequado para o ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**.

3.7. Caso a **CONTRATANTE** opte por não seguir as recomendações do sistema de backup, a **PENSO TECNOLOGIA** não poderá ser responsabilizada em casos de perdas de dados e/ou paralizações no ambiente tecnológico do cliente.

3.8. A **PENSO TECNOLOGIA** se compromete a acompanhar a execução das rotinas e tarefas de backup de acordo com a periodicidade estipulada no ANEXO I deste contrato.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS

4.1. A **CONTRATANTE** assume, exclusivamente, sem restrições ou reservas, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta como usuário da rede local e da Internet, sendo responsável, sem qualquer solidariedade por parte da **PENSO TECNOLOGIA**, pela má utilização dos recursos da sua estrutura.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – SERVIÇOS PROFISSIONAIS

5.1. Os serviços profissionais deste instrumento são compostos pelos seguintes itens, que devem ser descritos em sua contratação, quantidade, disponibilidade e valores no anexo I deste.

i. Suporte Técnico Telefônico e Remoto – Nível 1

Atendimento realizado por técnico de primeiro nível (júnior), via telefônica ou acesso remoto abrangendo os seguintes tipos de atendimento:

- Análise e identificação técnica de incidentes e/ou paralizações do ambiente.
- Incidentes e/ou paralizações em computadores de usuários.
- Mudanças de configuração do ambiente da rede local.
- Escalonamento de atendimento para time de Especialistas em servidores e componentes de rede (firewall, roteadores, etc).
- Escalonamento de atendimento para Suporte Técnico Presencial.
- Acompanhamento das rotinas pré-estabelecidas do ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**.

ii. Suporte Técnico Campo – Nível 1

Atendimento realizado presencialmente por meio de visitas agendadas ou emergenciais por técnico de primeiro nível (júnior), nas dependências da **CONTRATANTE** abrangendo os seguintes tipos de atendimento:



- Análise e identificação técnica de incidentes e/ou paralizações do ambiente que demandem acesso físico ao(s) equipamento(s) ou ambiente.
- Incidentes e/ou paralizações em computadores de usuários.
- Escalonamento de atendimento para time de Especialistas em servidores e componentes de rede (firewall, roteadores, etc).
- Mudanças de configuração do ambiente da rede local.
- Retirada de equipamentos para análise laboratorial.
- Entrega de equipamento.
- Instalação e montagem de novos equipamentos.
- Acompanhamento das rotinas pré-estabelecidas do ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**.

iii. Suporte Técnico Residente – Nível 1

Disponibilização de técnico de primeiro nível (júnior), em quantidade e horários descritos no ANEXO I deste instrumento, alocado na dependência da **CONTRATANTE** abrangendo os seguintes tipos de atendimento:

- Análise e identificação técnica de incidentes e/ou paralizações do ambiente que demandem acesso físico ao(s) equipamento(s) ou ambiente.
- Incidentes e/ou paralizações em computadores de usuários.
- Escalonamento de atendimento para time de Especialistas em servidores e componentes de rede (firewall, roteadores, etc).
- Mudanças de configuração do ambiente da rede local.
- Instalação e montagem de novos equipamentos.
- Manter atualizada a documentação do ambiente.
- Acompanhamento das rotinas pré-estabelecidas do ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**.

iv. Horas de Especialistas

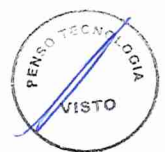
Disponibilização de horas técnicas de profissional técnico de segundo ou terceiro nível (nível2 e avançado), de acordo com limites descritos no ANEXO I deste instrumento, de forma remota ou presencial abrangendo os seguintes tipos de atendimento:

- Análise e identificação técnica de incidentes e/ou paralizações do ambiente e gestão de servidores.
- Implementação de alterações, correções em servidores e componentes de rede (firewall, roteadores, etc).

v. Gestão da Estrutura

Conjunto de atividades e rotinas que objetivam a manutenção da disponibilidade do ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**, abrangendo as seguintes rotinas:

- Planejamento anual da estrutura a partir dos seguintes itens:
  - Análise do ambiente corrente
  - Demanda futura informada pela **CONTRATANTE**
  - Cenário de mercado e novas tecnologias



- Riscos e limitações do ambiente
- Acompanhamento das métricas, chamados, desempenho e qualidade dos atendimentos.
- Supervisão do time técnico envolvido no projeto/demandas e atendimentos da **CONTRATANTE**.
- Alinhar prestação de serviços versus as expectativas e demandas da **CONTRATANTE**.
- Realizar o controle horário, de entrada, saída e banco de horas do time envolvido.
- Apoiar a **CONTRATANTE** em negociações e decisões com outros parceiros de TI.

vi. Monitoramento

Realizar de monitoramento de disponibilidade e capacidade do ambiente de servidores, de acordo com os limites descritos no ANEXO I deste instrumento.

vii. Projetos de Mudanças e Novas Implementações

A realização de projetos de alteração de estrutura, sejam mudanças visando melhorias/alterações no ambiente ou de implementação de novos serviços ou recursos, devem ser realizados de forma estruturada através de planejamento e diversas fases de implementação técnica. Por esta razão, tais projetos serão tratados como novos projetos e não fazem parte dos serviços deste contrato, devendo ser realizadas novas negociações entre as partes para estes itens.

6. CLAUSULA SEXTA – LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

- 6.1. Eventual indenização devida por qualquer das partes, independente da natureza, em nenhuma hipótese excederá o valor total pago pelos serviços correspondente aos 12 (doze) meses que precederem eventual ocorrência de evento lesivo. Na hipótese do referido evento ocorrer antes de transcorridos 12 (doze) meses de prestação dos serviços, o valor da indenização a ser paga por uma parte à outra estará limitado ao total pago pelos serviços até a data de ocorrência do referido evento.
- 6.2. Reconhecem expressamente as partes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

- 7.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de **12** meses, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos.

*M*





- 7.2. Este contrato pode ser rescindido unilateralmente por qualquer uma das partes, sem qualquer penalidade, mediante notificação prévia, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 7.3. Além das hipóteses de rescisão já previstas neste contrato, as Partes poderão rescindir a qualquer tempo o presente contrato, em caso de pedido de recuperação judicial, falência ou insolvência de qualquer uma das partes.
8. CLÁUSULA OITAVA – NÃO CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS ENTRE AS CONTRAENTES
- 8.1. Como parte do equilíbrio financeiro/econômico deste contrato, ficam ambas as partes impedidas de contratar funcionários ou prepostos da outra parte durante a vigência do presente contrato ou até 6 (seis) meses após o término do mesmo.
- 8.1.1. Caso uma das partes opte pela contratação do funcionário ou preposto da outra, a parte culpada pagará uma multa referente a 6 (seis) vezes a remuneração deste contrato, vigente na data da infração.
9. CLÁUSULA NONA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO
- 9.1. Competirá exclusivamente a **PENSO TECNOLOGIA** a responsabilidade pela contratação da mão-de-obra necessária à execução dos trabalhos que lhe competem em razão do presente Contrato, seja ela especializada ou não, responsabilizando-se, por conseguinte, por todas as obrigações previstas nas legislações trabalhistas, previdenciária e securitária daí decorrentes, assim como por todos os impostos, taxas, encargos e recolhimentos, diretos e indiretos e qualquer outro ônus de natureza fiscal ou parafiscal derivados de tais obrigações, bem como pelos serviços, despesas e gravames de qualquer tipo e/ou finalidade, que direta ou indiretamente incidam ou venham a incidir sobre a contratação da mão-de-obra destinada à prestação dos serviços contratados, nos termos deste Contrato.
- 9.2. Com o propósito de assegurar o efetivo cumprimento das disposições desta cláusula por parte da **PENSO TECNOLOGIA**, esta expressamente autoriza a **CONTRATANTE** a, sempre que julgar conveniente, solicitar àquela a comprovação dos recolhimentos previstos nas legislações trabalhistas, previdenciária e securitária referente à mão-de-obra destinada à prestação dos serviços ora contratados.
- 9.3. No caso de a **CONTRATANTE** ser condenada em qualquer reclamação trabalhista, proposta por empregado ou preposto da **PENSO TECNOLOGIA**, a **PENSO TECNOLOGIA** arcará com ônus direto da condenação, bem como pelo ônus da sua defesa processual.
- 9.4. O presente Contrato, em qualquer hipótese, não cria qualquer vínculo de emprego entre funcionários, contratados e/ou prepostos da **CONTRATANTE** e da **PENSO TECNOLOGIA**, ou mesmo entre as Partes, não sendo uma Parte representante, associada, sócia ou empregada da outra, sob pretexto algum.
10. CLÁUSULA DÉCIMA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



- 10.1. O preço a ser pago pela **CONTRATANTE** será aquele indicado de acordo com os itens contratados pela **CONTRATANTE**, constante no **ANEXO I** deste contrato.
- 10.2. O valor indicado poderá ser acrescido dos outros valores referentes a itens opcionais e/ou adicionais, na medida da contratação, quando aplicáveis, conforme o descrito neste Contrato ou em seu ANEXO I.
- 10.3. As franquias e horas descritas nos ANEXO I são para uso mensal não cumulativo.
- 10.4. A contabilização do uso das horas técnicas será sempre realizada na forma de horas cheias, sem considerar frações ou divisões.
- 10.5. A cobrança de opcionais e/ou adicionais utilizados em um determinado mês ocorrerá em conjunto com a mensalidade do mês imediatamente subsequente.
- 10.6. Na hipótese do não pagamento das mensalidades na data prevista, a **CONTRATANTE** incorrerá em:
- (a) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor total do débito devidamente atualizado nos termos do item (b) abaixo, calculados da data do vencimento até a data do efetivo pagamento;
  - (b) multa moratória de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor do débito, cobrada de uma única vez.
- 10.7. O atraso do pagamento por um período igual ou superior a 15 (quinze) dias corridos implicará na suspensão dos serviços. Caso o atraso do pagamento venha a ser igual ou superior a 30 (trinta) dias, a **PENSO TECNOLOGIA** poderá cancelar definitivamente os serviços deste contrato à **CONTRATANTE**, sem prejuízo da cobrança dos valores inadimplidos.
- 10.8. A não utilização dos itens contratado não implica no cancelamento automático deste Contrato, estando a **CONTRATANTE**, portanto, sujeito à cobrança regular e às eventuais consequências do seu não pagamento.
- 10.9. As partes acordam que os preços deste contrato serão reajustados anualmente sempre com base na variação do IGP-M/FGV, no período compreendido entre o último reajuste realizado e a data pretendida para o reajuste.
- 10.10. Para garantir o equilíbrio econômico financeiro deste instrumento, as partes concordam que os custos de fornecimento dos serviços estão diretamente relacionados ao uso de mão de obra. Na hipótese do índice de dissídio sindical da categoria ser superior ao IGP-M/FGV do último período, os preços deste contrato serão reajustados com base na variação do dissídio sindical.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – CONFIDENCIALIDADE

- 11.1. As partes acordam que todas as informações obtidas por força do presente instrumento são sigilosas e estão protegidas pela presente obrigação



✍



de confidencialidade, não podendo ser reveladas a quaisquer terceiros, ressalvados os casos de ordem judicial de qualquer espécie e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos, situações ou instruir investigação, inquérito ou denúncia.

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. O presente Contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as Partes, bem como seus herdeiros e sucessores, a qualquer título.

12.2. A omissão de qualquer das Partes em exigir o cumprimento, total ou parcial, de quaisquer das Cláusulas e disposições do Contrato, uma ou reiteradas vezes, será interpretada como mera liberalidade, não implicando em novação, renúncia, dação, transação, remissão e/ou compensação ou, ainda, nem privará a outra parte do direito a exigir o estrito cumprimento das obrigações contratuais, a qualquer tempo.

12.3. O presente Contrato será regido pelas leis brasileiras.

12.4. A **CONTRATANTE** expressamente declara e garante, para todos os fins de direito:

- a) possuir capacidade jurídica para celebrar este contrato e utilizar o objeto deste contrato;
- b) ser financeiramente responsável pela utilização dos itens contratados e ter condições financeiras de arcar com os pagamentos, custos e despesas decorrentes deste contrato;
- c) que leu e está ciente e de pleno acordo com todos os termos e condições deste contrato.

12.5. Os canais de atendimento disponíveis à **CONTRATANTE** são os seguintes:

- (i) atendimento telefônico (11)-3515-1800
- (ii) atendimento via e-mail para [atendimento@penso.com.br](mailto:atendimento@penso.com.br)

12.5.1. Os referidos canais de atendimento poderão ser alterados a qualquer tempo pela **PENSO TECNOLOGIA**, mediante prévia comunicação à **CONTRATANTE**.

12.6. Em nenhum caso a presente contratação dará a nenhuma das partes o direito ou a autoridade de representar a outra perante qualquer terceiro.

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO

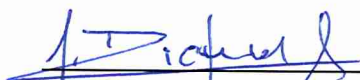
13.1. As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo ou o Foro da Comarca de domicílio da **CONTRATANTE**, a critério do autor de eventual ação, com o competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente contrato, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e efeito, na presença das testemunhas abaixo assinadas.



*(Handwritten mark)*

São Paulo, 07 de Junho de 2018.



CONTRATANTE  
José Ricardo Santana



KTREE PENSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
Thiago Madeira de Lima



x  
CONTRATANTE  
Juan Quirós

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_

Nome:

CPF:

2. Wojane G. dos Santos

Nome:

CPF: 252.748.958-72

ANEXO I AO CONTRATO DE SERVICOS PROFISSIONAIS DE INFORMATICA E  
TECNOLOGIA DE NUMERO 00000774

1. Preço e condições de pagamento

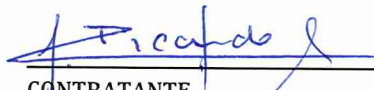
1.1. Mensalidade: **R\$ 2.520,00** , cobrada todo dia 5 de cada mês, sendo que a primeira parcela será cobrada pró-rata a partir da efetiva data do início dos serviços.

1.2. Valor de Instalação: **R\$ 2.520,00**, cobrado 10 dias após a assinatura deste contrato.

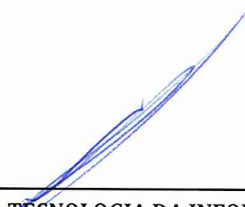
1. Serviços Contratados

Descrição do Produto	Qty	Valor Adicional
Quantidade de Equipamentos Atendidos	24	105.00
Suporte Técnico Telefônico e Remoto	Ilimitado	NA
Suporte Técnico Campo	Ilimitado	NA
Horas de Especialistas	Ilimitado	NA
Periodicidade Verificação de Backup	Semanal	NA
Monitoramento de Servidores	Incluso	NA

São Paulo, 07 de Junho de 2018.



CONTRATANTE  
José Ricardo Santana



KTREE PENSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
Thiago Madeira de Lima



CONTRATANTE  
Juan Quirós

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_

Nome:

2. Wlaine G. dos Santos

Nome:

252.748.958-32