

CONTRATO DE SERVIÇO DE EMAIL NA NUVEM

CONTRATO NUMERO: 00000794

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, 293, Centro inscrita no CNPJ sob nº 28.743.311/0001-60 neste ato representada por seus representantes legais, Beatriz Gusmão, portador da cédula de identidade RG [redacted] e inscrito no CPF/MF sob o nº [redacted] e Juan Quirós, portador da cédula de identidade RG [redacted] e inscrito no CPF/MF sob o nº [redacted], doravante simplesmente denominada "**CONTRATANTE**";

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

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação pela **CONTRATANTE** do serviço de **PENSOMAIL CLOUD** que consiste na disponibilização de serviço de correio eletrônico, como serviço, hospedado em servidor de datacenter de propriedade da **PENSO TECNOLOGIA** 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. Abster-se de fazer uso dos produtos deste presente instrumento, para propagar ou manter conteúdos que:
 - a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar;
 - b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes;
 - c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição;
 - d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes;
 - e) violem o sigilo das comunicações;
 - f) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;
 - g) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia;
 - h) obtenham ou tentam obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores;
 - i) reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais.;



j) transmitir SPAM ou mensagens não solicitadas.

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. Prover equipamentos necessários para suportar a infraestrutura contratada pela **CONTRATANTE**, bem como as licenças de software necessárias ao funcionamento do sistema operacional.
- 3.2. Possibilitar a conexão dos servidores à Internet como forma de operacionalizar o acesso dos serviços da **CONTRATANTE**, nos termos relativos aos itens contratados, descritos no ANEXO I deste contrato.
- 3.3. E obrigação complementar da **PENSO TECNOLOGIA**, efetuar backup (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos "backup" efetuados, **APENAS POR SETE DIAS**, de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, sendo a periodicidade a seguinte.
 - 3.3.1. Backup do servidor, abrangendo o conteúdo completo do servidor, englobando sistema operacional e dados, efetuado, diariamente, entre 20:00 horas e 07:00 horas.
 - 3.3.2. Os backups são para uso exclusivo da **PENSO TECNOLOGIA** em casos de falhas no sistema. Não será fornecido acesso ou opções de restauração de dados para a **CONTRATANTE**.
- 3.4. O serviço de caixa postais avançadas possui recurso de **ITENS DELETADOS** que permite aos usuários fazer a restauração de itens de sua caixa postal em casos de remoção acidental de itens.
 - 3.4.1. O recurso de itens deletados permite a recuperação dos itens de mensagens excluídas até 15 (quinze) dias após a exclusão dos mesmos.
 - 3.4.2. O recurso de itens deletados permite a recuperação dos itens de calendários e contatos excluídos até 5 (cinco) dias após a exclusão dos mesmos.
 - 3.4.3. O recurso de itens deletados não é disponível para caixas postais básicas.
- 3.5. A **PENSO TECNOLOGIA** não será responsável pelos softwares e estrutura interna de rede da **CONTRATANTE** e suas conexões necessárias ao acesso do serviço **PENSOMAIL CLOUD**.

4. CLAUSULA QUARTA – SUPORTE TÉCNICO

- 4.1. A **PENSO TECNOLOGIA** prestará todo o suporte técnico e manutenção no serviço **PENSOMAIL CLOUD** e seus serviços afiliados.
 - 4.1.1. O suporte técnico se restringe a estrutura do serviço e servidores, não podendo ser estendido para as estações de trabalho dos usuários.



4.1.2.0 atendimento do suporte técnico é realizado em horário comercial pelos canais de atendimento descritos neste instrumento.

- 4.2. Em casos de interrupção dos serviços, comportamento inesperado ou dúvidas em relação ao uso ou funcionamento do serviço a **CONTRATANTE** deve abrir um chamado pelos canais de comunicação da **PENSO TECNOLOGIA** com sua solicitação.
- 4.3. O tempo máximo para atendimentos de suporte é de até 4 (quatro) horas uteis para o início do atendimento em casos de interrupção do serviço e de até 8 (oito) horas uteis para casos de atendimento eletivo ou sem paralização do serviço.

5. CLÁUSULA QUINTA - LICENÇAS DE SOFTWARE

- 5.1. Dependendo da configuração escolhida e descrita no ANEXO I deste contrato, a **PENSO TECNOLOGIA** outorgará à **CONTRATANTE**, em caráter não exclusivo e não transferível, licenças de uso de softwares de propriedade da **PENSO TECNOLOGIA** e/ou de terceiros que tenham licenciados tais softwares à **PENSO TECNOLOGIA**, caso em que é concedida à **CONTRATANTE** uma sublicença do uso do software, não exclusiva.
- 5.2. A **CONTRATANTE** declara-se ciente de que é expressamente vedado utilizar os Softwares para qualquer outro fim que não os expressamente previstos neste Contrato, em especial, mas sem se limitar, o uso para fins comercialização dos mesmos ou cessão, a qualquer título, a terceiros, a reprodução, alteração, distribuição, replicação dos Softwares ou, ainda, o uso de engenharias reversas sobre estes Softwares, sob pena de responder pelo uso indevido dos Softwares.
- 5.3. A **PENSO TECNOLOGIA** não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos Softwares e/ou de quaisquer produtos e/ou itens oferecidos pela **PENSO TECNOLOGIA**, por parte da **CONTRATANTE**, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE** ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado, concordando a **CONTRATANTE** em manter a **PENSO TECNOLOGIA** livre e isento de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula.
- 5.4. Deve a **CONTRATANTE** providenciar diretamente a aquisição, o licenciamento e a instalação 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, RESSALVADO APENAS os software fornecidos pela **PENSO TECNOLOGIA** e descritos no ANEXO I deste contrato.

6. CLÁUSULA SEXTA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO –SLA

- 6.1. Partindo-se da premissa de que a prestação de serviços na área de tecnologia não garante 100% de nível de serviço, denomina-se acordo nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) para o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto.



- 6.2. O SLA de disponibilidade dos serviços deste contrato será de 99.8% de tempo de disponibilidade, medidos trimestralmente.
- 6.3. A **PENSO TECNOLOGIA** conduzirá periodicamente manutenção programada de rotina dos equipamentos servidores do serviço. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina os equipamentos poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e a **CONTRATANTE** poderá ficar impossibilitada de acessá-los. A **CONTRATANTE** concorda, expressamente, desde já, em cooperar durante os períodos de manutenção programada de rotina.
- 6.3.1.A **CONTRATANTE** será notificada, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina, com antecedência de 5 (CINCO) dias, preferencialmente, e de no mínimo 24 (VINTE E QUATRO) horas para situações iminentes.
- 6.3.2.A **PENSO TECNOLOGIA** poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, situação em que os serviços poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação, sendo que a **CONTRATANTE**, desde já, reconhece que poderá ficar impossibilitada de acessá-los.
- 6.3.3.Os períodos de manutenção programada, desde que notificados formalmente à **CONTRATANTE**, não serão considerados parte dos cálculos de SLA.
- 6.4. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **CONTRATADA** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à **CONTRATADA** nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes aqueles em que o SLA for descumprido, a saber:
- 6.4.1. 5% do valor mensal do serviço que efetivamente tenha estado fora do ar acima do limite máximo de tolerância estabelecida do SLA.
- 6.5. Em razão da complexidade e impossibilidade de isenção de falhas nos sistemas de informática, por sua própria natureza, as partes acordam que a **PENSO TECNOLOGIA** não poderá, em hipótese alguma, ser responsabilizada por invasões ou alterações na hospedagem da **CONTRATANTE**, decorrentes da ação de terceiros, incluindo, mas sem se limitar, a hackers e/ou crackers. A **PENSO TECNOLOGIA** neste caso deverá reparar qualquer alteração indevida, desde que a mesma seja passível de reparação pela **PENSO TECNOLOGIA**, no prazo compatível com a complexidade do problema.

7. CLAUSULA SETIMA – LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

- 7.1. 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.



- 7.2. 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.
8. CLAUSULA 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 termino 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 – VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL
- 9.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de **12** meses, renovando-se automaticamente por iguais e sucessivos períodos.
- 9.2. Este contrato pode ser rescindido unilateralmente por qualquer uma das partes, sem qualquer penalidade, mediante notificação previa, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 9.3. 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.
- 9.4. A **CONTRATANTE** declara estar ciente de que, com a rescisão do contrato, por qualquer razão, todos os conteúdos, tais como, mais não se limitando, a todo e qualquer arquivo, conteúdo, informação ou dados armazenados pela **CONTRATANTE** ligados a este contrato serão apagados no momento do encerramento do contrato, sem possibilidade de recuperação e sem que isso gere qualquer ônus para a **PENSO TECNOLOGIA** ou direito de indenização à **CONTRATANTE**.
- 9.4.1. Deve a **CONTRATANTE** providenciar a retirada ou migração dos conteúdos e dados durante o período contratual ou durante o período de 30 (trinta) dias entre a notificação do cancelamento e a efetiva rescisão contratual.
- 9.4.2. A **PENSO TECNOLOGIA** se compromete a prover suporte técnico, envidando os melhores esforços para garantir que o processo técnico de migração seja bem sucedido e que os dados da **CONTRATANTE** sejam preservados.
10. CLÁUSULA DECIMA – 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. A cobrança de opcionais e/ou adicionais utilizados em um determinado mês ocorrerá em conjunto com a mensalidade do mês imediatamente subsequente.
- 10.4. 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.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.

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 revelados 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. As **PARTES** expressamente declaram e garantem, 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 email para atendimento@penso.com.br
- 12.5.1. Os referidos canais de atendimento poderão ser alterados a qualquer tempo pela **PENSO TECNOLOGIA**, mediante prévia comunicação por escrito 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.

São Paulo, 01 de Agosto de 2018.

CONTRATANTE
Beatriz Gusmão

KTREE PENSO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Thiago Madeira de Lima

CONTRATANTE
Juan Quirós

Testemunhas:

1. _____

Nome:

CPF:

2

Nome:

CPF: 2 1

ANEXO I AO CONTRATO DE SERVIÇO DE EMAIL NA NUVEM
DE NUMERO 00000794

1. Preço e condições de pagamento

- 1.1. Mensalidade: **R\$ 460,00** , 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\$ 2.860,00**, cobrado 10 dias após a assinatura deste contrato.

2. Serviços Contratados

Plataforma Utilizada: Exchange

Descrição do Produto	Quantidade Contratada	Contratação unitária adicional
Caixas Postais Básicas Protocolos: POP/IMAP Espaço de armazenamento:5.00 Gbytes	0	R\$ 0.00
Caixas Postais Avançadas Protocolos: POP/IMAP/MAPI Espaço de armazenamento:50.00Gbytes	23	R\$ 20.00
Licenciamento do Cliente OUTLOOK para estações	0	R\$4,50

São Paulo, 01 de Agosto de 2018.

CONTRATANTE
Juan Quirós

Testemunhas:

1. _____

2. _____