

## CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITO, LICENCIAMENTO DE SOFTWARE, SOLUÇÕES DE SERVIÇOS, TECNOLOGIA EM NUVEM E OUTRAS AVENÇAS

O presente **CONTRATO** define os Termos Gerais de Contratação que, de um lado temos **KTREE SERVICOS E TERCEIRIZACAO LTDA**, com sede na Al. Campinas, 977, 10º andar, São Paulo, SP, CEP 01404-001, inscrita no CNPJ sob o número 29.303.776/0001-62, doravante denominada "**PENSO**", e de outro lado, a **CONTRATANTE**, qualificada na **PROPOSTA COMERCIAL**, cujas informações se presumem verdadeiras e legítimas para todos os efeitos legais, ambas conjuntamente denominadas "partes", ou ainda "parte", uma em relação à outra, resolvem, de comum acordo, aplicar e aceitar como válidas para sua relação jurídica.

### 1. OBJETO

Constitui objeto do presente Contrato ("**CONTRATO**") – devidamente registrado perante o 2º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo sob o nº 3.731.739 de 17/05/2021, que traz os Termos Gerais de Contratação aplicáveis na relação entre a **PENSO** e a **CONTRATANTE**, conforme descrição da contratação constante na **PROPOSTA COMERCIAL**.

### 2. DEFINIÇÕES

2.1. Sem prejuízo de outras definições contidas no presente **CONTRATO**, as seguintes palavras e expressões deverão ser interpretadas conforme as definições abaixo estabelecidas:

- "**CONTRATANTE**" pessoa física ou jurídica que aceite os termos e condições das soluções da **PENSO** mediante assinatura de **PROPOSTA COMERCIAL**, ou ainda, para os casos em que inexistir **PROPOSTA COMERCIAL** entre as partes, que aceite os termos gerais de contratação dispostos no presente **CONTRATO**, o que se verificará, inclusive, mas não apenas, mediante a utilização dos softwares, licenças e/ou soluções, bem como via aceitação por **PORTAL DO CLIENTE**.
- "**CONTEÚDO**" todos e quaisquer dados eletrônicos, inclusive dados audiovisuais, de qualquer forma armazenados, transmitidos, divulgados e/ou disponibilizados pela **CONTRATANTE** em quaisquer servidores e/ou websites hospedados na **PENSO**.
- "**HOSPEDAGEM**" atividade técnica complexa que consiste na instalação e guarda de equipamentos eletrônicos próprios ou de terceiros e respectivos conteúdos, concentrados em um mesmo ambiente tecnológico, bem como na viabilização lógica de acesso a tais conteúdos e equipamentos ao ambiente de rede, de modo a permitir a troca de dados mediante a utilização dos recursos de interligação proporcionados pela **PENSO** ou por terceiros por ele contratados.
- "**CLOUD COMPUTING**": modalidade de Hospedagem através da qual a **CONTRATANTE** contrata uma determinada capacidade computacional que dá direito há volumes máximos de utilização de

memória, espaço em disco, banda de Internet e capacidade de processamento. Nesta modalidade será permitido à **CONTRATANTE** ajustar os itens contratados, seguindo os limites estabelecidos na **PROPOSTA COMERCIAL**

- **EQUIPAMENTOS DA PENSO**: quaisquer bens, incluindo equipamentos de hardware, servidores, softwares, sistemas operacionais, entre outros, utilizados pela **PENSO** nas soluções constantes na **PROPOSTA COMERCIAL**, ou por ela disponibilizados à **CONTRATANTE**.
- **PORTAL DO CLIENTE**: software disponibilizado e licenciado pela **PENSO**, acessível via internet exclusivamente por **CONTRATANTES** da **PENSO**, de modo a viabilizar gestão administrativa e técnica dos chamados e plataforma de e-mail.
- **RESPONSÁVEL TÉCNICO**: Funcionário ou preposto nomeado pela **CONTRATANTE**, com poderes para representá-la nos assuntos técnicos e comerciais, podendo, para tanto, solicitar alterações na configuração do software e da solução inicialmente contratada, recomendar ou nomear outros técnicos a interagir ou receber comunicações da **PENSO**.
- **PROPOSTA COMERCIAL**: Proposta comercial em papel timbrado da **PENSO**, devidamente numerada e datada, contendo a descrição dos serviços, softwares e soluções a serem disponibilizados pela **PENSO** a **CONTRATANTE** e as condições comerciais ajustadas.
- **DESCRIPTIVO TÉCNICO**: Descritivo técnico com o detalhamento técnico da cessão de direitos, licenciamento, serviços ou produtos, características, horários, níveis de serviços e obrigações.

### 3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

- 3.1. Efetuar pontualmente os pagamentos devidos à **PENSO**, sob pena de suspensão e/ou rescisão do presente Contrato.
- 3.2. Abster-se de fazer uso dos produtos e serviços deste presente instrumento, para propagar ou manter conteúdos que:
  - 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
  - estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes
  - incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crenças, idade ou qualquer outra condição
  - coloquem à disposição ou possibilitem o acesso a mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos, degradantes
  - violem o sigilo das comunicações
  - constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal
  - veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia
  - obtenham ou tentam obter acesso não-autorizado a outros sistemas ou redes de computadores
  - reproduzir, vender e distribuir produtos sem a devida autorização e o pagamento dos direitos autorais

- transmitir SPAM ou mensagens não solicitadas
- 3.3. A **CONTRATANTE** se compromete a não se utilizar as soluções contratadas para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal ou violar direitos de terceiros, sendo de sua responsabilidade **todo o CONTEÚDO armazenado no ambiente contratado**.

3.4. A **CONTRATANTE** será notificada, por e-mail, telefone ou **PORTAL DO CLIENTE** das ocorrências de reclamações e/ou de eventuais notificações das autoridades competentes sobre ilegalidade do **CONTEÚDO**, que forem enviadas à **PENSO**.

3.5. Caso seja constatado pela **PENSO** que a **CONTRATANTE** utiliza as soluções contratadas com a finalidade de armazenagem ou envio de **CONTEÚDO** ilegal ou impróprio, poderá a **PENSO** suspender de imediato as soluções da **CONTRATANTE**, sem prejuízo da rescisão do presente **CONTRATO** e da cobrança dos custos e das Perdas e Danos sofridos pela **PENSO**, inclusive os decorrentes da prestação de tais informações.

3.6. A **PENSO** não tem a obrigação, tampouco a permissão de acesso, para fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o **CONTEÚDO** transmitido ou armazenado pela **CONTRATANTE** na rede, e nem o fará em razão da confidencialidade dos dados da **CONTRATANTE** e, por conseguinte, a **PENSO** não tem e nem terá qualquer responsabilidade sobre quaisquer veiculações de **CONTEÚDO**, inclusive de caráter ilegal, imoral ou antiético, porventura realizadas pela **CONTRATANTE**.

3.7. Da mesma forma, a **CONTRATANTE** assume integralmente e individualmente a responsabilidade pela tutela dos dados pessoais que coletar e/ou processar através das soluções da **PENSO**.

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

### 4. OBRIGAÇÕES DA PENSO

4.1. São obrigações da **PENSO** decorrentes do presente **CONTRATO**, além de outras previstas no presente instrumento:

4.2. Prestar os serviços ou soluções descritas neste Contrato e no **ANEXO DO DESCRIPTIVO TÉCNICO**, com excelência e qualidade, enviando sempre seus melhores esforços durante toda prestação de serviços.

### 5. PRAZO DE VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA

5.1. O prazo do presente **CONTRATO** está estipulado na **PROPOSTA COMERCIAL**, tendo seu início na data informada na **PROPOSTA COMERCIAL** e renovando-se automaticamente por iguais períodos, mantidas todas as condições comerciais, especialmente preço, escopo e prazo.

### 6. PREÇO E EQUILÍBRIO ECONÔMICO

6.1. O Preço informado na **PROPOSTA COMERCIAL** foi formulado especificamente para aquela contratação, levando em consideração: (i) o conjunto de soluções de tecnologia contratados pela **CONTRATANTE**; (ii) o prazo pelo qual as soluções de tecnologia foram contratadas; (iii) os investimentos que a **PENSO** deverá realizar no prazo do **CONTRATO** (inicial ou

renovado) para disponibilizar as soluções de tecnologia; **(iv)** o regime tributário aplicável para as soluções de tecnologia disponibilizadas.

6.2. Caso a(s) premissa(s) **(i)**, **(ii)**, **(iii)** ou **(iv)** do item **(6.1)** desta **cláusula 6** seja(m) alterada(s), a **PENSO** terá direito a uma recomposição do equilíbrio econômico do **CONTRATO**.

## 7. RESCISÃO ANTECIPADA E AVISO PRÉVIO

7.1. A intenção pela não renovação automática do presente **CONTRATO** deverá ser comunicada formalmente, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data em que ocorrerá renovação automática do **CONTRATO**, considerando este ser o período necessário para que a **PENSO** programe a não renovação das licenças, equipamentos, locação de especialistas e infraestrutura necessárias às soluções disponibilizadas.

7.2. A intenção pela rescisão antecipada deste **CONTRATO**, ainda que parcial, e independentemente de fundamentação, deverá ser comunicada formalmente, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.3. As notificações de aviso prévio indicadas nos itens **(7.1)** e **(7.2)** desta **cláusula 7** deverão ser realizadas via abertura de chamado no **PORTAL DO CLIENTE** ou envio de E-mail para **cancelamento@penso.com.br**

7.4. Durante o período de aviso prévio, a **PENSO** continuará a disponibilizar as soluções de tecnologia e, independentemente do efetivo uso pela **CONTRATANTE** das soluções de tecnologia disponibilizadas, os valores referentes ao período de aviso prévio serão devidos pela **CONTRATANTE**.

7.5. O presente **CONTRATO** considerar-se-á imediatamente rescindido, independentemente de notificação prévia, na ocorrência de: **(i)** falência ou pedido de recuperação judicial de qualquer uma das partes; **(ii)** caso fortuito ou força maior que impeça, com efeito duradouro, a continuidade da execução deste **CONTRATO** pela **PENSO**; **(iii)** qualquer outra conduta das partes que, por ação ou omissão, de qualquer modo prejudique ou impeça a continuidade da execução deste **CONTRATO**, inclusive em decorrência do não pagamento do preço pactuado na **PROPOSTA COMERCIAL** ou da violação de obrigações dispostas neste **CONTRATO**.

7.6. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação dos débitos em aberto à época, bem como, nas hipóteses cabíveis, ao pagamento do período de aviso prévio e da **MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA**. A rescisão do presente **CONTRATO** não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes dos produtos já contratados e/ou disponibilizados, mesmo que faturados após a rescisão.

## 8. MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA

8.1. Na hipótese de rescisão antecipada do contrato por iniciativa da **CONTRATANTE**, será aplicada uma multa ("**MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA**") pela **PENSO**, a fim de garantir a justa compensação desta, bem como a recomposição do equilíbrio econômico do **CONTRATO**, tendo em vista a frustração das premissas indicadas no item **(6.1)** da **cláusula 6**.

8.2. Considerando que as premissas indicadas no item **(8.1)** da **Cláusula 8** também são essenciais à manutenção do preço no ato da renovação automática do **CONTRATO**, a **MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA** será

aplicada normalmente após a(s) renovação(ões) automática(s) do **CONTRATO**, considerando o novo prazo renovado.

**MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA** - A multa corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor mensal pelas soluções contratadas, multiplicado pelo número de meses remanescentes para o término do prazo contratual, conforme a fórmula de cálculo abaixo:

$V = Vm \times 0,50 \times (nT - nO)$ , onde:

"V" = Valor da multa a ser pago pela **CONTRATANTE**

"Vm" = Valor mensal da solução contratada/renovada

"nT" = Número total de meses do **CONTRATO** ou do período prorrogado em decorrência de renovação

"nO" = Número de meses faturados a partir da data de assinatura ou data de prorrogação do **CONTRATO**, conforme o caso, até a data do término do **CONTRATO**

8.3. Os meses faturados referentes ao aviso prévio serão computados como "meses faturados" no item "nO" da fórmula acima, não havendo cobrança em duplicidade sobre estes meses.

8.4. Em caso de rescisão parcial do **CONTRATO**, assim considerada qualquer hipótese na qual a **CONTRATANTE** permaneça vinculada ao **CONTRATO**, mas o valor total do **CONTRATO** é diminuído ("**DOWNGRADE**"), será devida **MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA**, proporcionalmente à parcela (ao valor pecuniário) das soluções de tecnologia reduzidas, canceladas ou cuja quantidade contratada sofra diminuição.

8.5. No Caso de **DOWNGRADE**, também será faturado o aviso prévio de 30 (trinta) dias em relação às soluções de tecnologia reduzidas, canceladas ou cuja quantidade contratada sofra diminuição.

8.6. Considerando que o objetivo comercial da **MULTA PELA RESCISÃO ANTECIPADA** é o de compensar a **PENSO** pela frustração do prazo contratual, e da quantidade de soluções contratadas, considerados para o estabelecimento do preço constante da **PROPOSTA COMERCIAL**, nenhuma multa será devida pela **PENSO** caso opte pela rescisão ou não renovação do **CONTRATO**, sem prejuízo do dever de permanecer disponibilizando à **CONTRATANTE** as soluções de tecnologia pelo período de aviso prévio.

## 9. INADIMPLENTO E SEUS EFEITOS

9.1. O descumprimento pela **CONTRATANTE** da obrigação de pagamento de qualquer importância nos prazos e forma previstos neste instrumento ou na **PROPOSTA COMERCIAL**, sujeitá-la-á, de pleno direito, independentemente de qualquer aviso ou interpelação, judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

9.1.1. Ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 0,033 % (trinta e três centésimos de ponto percentual) ao dia, até a data da efetiva liquidação

9.1.2. Ao pagamento de todas as despesas e custas judiciais incorridas para a cobrança do débito, assim como honorários advocatícios, desde já fixados em 20% (vinte por cento) sobre o total atualizado do débito, se houver

cobrança judicial, ou então, 10% (dez por cento) sobre o total atualizado do débito, no caso de intervenção extrajudicial de advogado.

9.2. Cobrança dos débitos da **CONTRATANTE** poderá ser realizada por empresa especializada, que fará contato diretamente com a **CONTRATANTE** para recebimento dos valores em atraso.

9.3. 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** poderá cancelar definitivamente os serviços deste contrato à **CONTRATANTE**, sem prejuízo da cobrança dos valores inadimplidos, bem como a exclusão de qualquer CONTEÚDO armazenado.

9.4. Os títulos que permanecerem em atraso por período superior a 30 (trinta) dias poderão seguir para negativas em órgãos de proteção ao crédito, protestos e ajuizamentos de cobranças.

9.5. Novas contratações não serão permitidas enquanto permanecerem em aberto valores em atrasos.

## 10. PAGAMENTO E REAJUSTE

10.1. O preço e as condições de pagamento contratadas estão indicadas na **PROPOSTA COMERCIAL**.

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 na **PROPOSTA COMERCIAL**

10.3. As franquias e horas descritas na **PROPOSTA COMERCIAL**, são para uso mensal não cumulativo.

10.4. A contabilização do uso das horas técnicas será sempre "hora cheia", 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. Os valores indicados na **PROPOSTA COMERCIAL**, estão sujeitos a atualização monetária anual de acordo com o índice IGP-M (FGV), acumulado desde a data de início da vigência do **CONTRATO** até a data de cada aniversário. Caso a legislação seja alterada, de forma a se permitir reajuste em periodicidade menor do que 1 (um) ano, tal possibilidade será imediatamente aplicada ao presente **CONTRATO**, na menor periodicidade permitida por lei.

10.7. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre as soluções ora contratadas, ou da imposição de novos tributos relativos a elas, o valor acrescido será repassado ao preço das soluções afetadas imediatamente.

10.8. Em caso de aumento de custos de licenciamento das soluções ora contratadas, ou de custos de licenciamento de software necessário para a disponibilização das soluções ora contratadas, o valor acrescido será repassado imediatamente ao preço das soluções afetadas.

10.9. Para serviços baseados exclusivamente em mão de obra, em caso de aumento de custos ocasionados por dissídio sindical da categoria ser superior ao IGP-M/FGV do último período, os preços serão reajustados com base na variação do dissídio sindical.

10.10. A NFe (Nota Fiscal Eletrônica) poderá ser emitida imediatamente após assinatura da **PROPOSTA COMERCIAL**.

10.11. Os boletos serão encaminhados para o e-mail dos responsáveis cadastrado na **PROPOSTA COMERCIAL** e deverem ser solicitados diretamente pela **CONTRATANTE** no caso de possíveis não recebimentos, de modo que o

não recebimento do boleto não eximirá a **CONTRATANTE** da obrigação de realizar os pagamentos nas datas estabelecidas.

10.12. Depósitos não identificados na conta corrente da **PENSO** não serão reconhecidos como válidos até a sua plena identificação e conciliações referentes.

10.13. Caso uma operação de implantação ou migração de soluções da **PENSO** não possa ser iniciada por motivos de responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE**, considerando que a **PENSO** coloca sua infraestrutura à disposição da **CONTRATANTE**, a **PENSO** notificará a **CONTRATANTE** para sanar o motivo impeditivo e, caso a **CONTRATANTE** não elimine o problema em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação, então a **CONTRATANTE** estará sujeita ao pagamento integral das soluções contratadas até o término da vigência contratual.

## 11. SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA

11.1. A **PENSO** se obriga a manter cada solução contratada disponível conforme **DESCRIPTIVO TÉCNICO** da solução e em caso de não atender ao SLA serão aplicados os respectivos descontos correspondentes a cada item que ficar indisponível conforme **DESCRIPTIVO TÉCNICO** do item contratado.

11.2. O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela **PENSO** gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à **PENSO** nos percentuais acordados no **DESCRIPTIVO TÉCNICO** das soluções contratadas, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes aqueles em que o SLA for descumprido.

11.3. Em razão da complexidade e impossibilidade de isenção de falhas nos sistemas de informática, por sua própria natureza, as partes acordam que a **PENSO** 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, ransomware, hackers e/ou crackers. A **PENSO** neste caso deverá reparar qualquer alteração indevida, desde que a mesma seja passível de reparação pela **PENSO**, no prazo compatível com a complexidade do problema.

11.4. Não serão objeto de cálculo de **SLA**, e não gerarão **DESCONTO DE SLA**, os períodos de indisponibilidade que atenderem a uma das hipóteses abaixo:

- 11.4.1. Operações inadequadas, falhas ou mau funcionamento de equipamento e/ou redes que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da **PENSO** ou de seus prepostos
- 11.4.2. Falha na infraestrutura, equipamentos, rede interna, software ou aplicações da **CONTRATANTE**
- 11.4.3. Falha de equipamento da **PENSO** ocasionada pela **CONTRATANTE**, desde que comprovado
- 11.4.4. Realização de testes, ajustes e manutenções necessárias, desde que notificados com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, salvo nos casos de manutenção emergencial, que poderá ocorrer sem o referido aviso prévio, em casos de comprovada extrema urgência, comunicados oportunamente à **CONTRATANTE**
- 11.4.5. Caso fortuito ou força maior.
- 11.4.6. Ambientes que não estejam sobre a gestão da **PENSO**.

11.5. A **CONTRATANTE** declara-se ciente de que as soluções contratadas estão sujeitas a inconstâncias decorrentes dos meios de acesso (acesso à Internet ou rede de dados das operadoras de telefonia), que não são responsabilidade da **PENSO**, sendo possível que estas inconstâncias afetem a capacidade da **CONTRATANTE** de acessar as soluções.

11.6. O **DESCONTO DE SLA** será a única e exclusiva compensação devida pela **PENSO** à **CONTRATANTE** em decorrência da indisponibilidade das soluções, seja parcial ou total, seja momentânea ou permanente, ficando a responsabilidade da **PENSO** limitada ao valor do **DESCONTO DE SLA** nestes casos, não sendo cabível quaisquer outras indenizações para quaisquer danos, diretos ou indiretos, inclusive lucros cessantes.

**11.7. DESCONTO DE SLA:** A **PENSO** concederá descontos ao preço de cada solução que não atender ao SLA de acordo com a seguinte fórmula:

$$Vd = ( N \times Vm ) / 2880 , \text{ onde:}$$

Vd = Valor do desconto a ser concedido pela **PENSO** à **CONTRATANTE**  
N = Quantidade de períodos inteiros de 15 minutos que a solução ficou indisponível

Vm = Valor mensal da solução contratada

2880 = Total de períodos de 15 (quinze) minutos no período mensal base de 30 (trinta) dias

## 12. MANUTENÇÃO DAS SOLUÇÕES

12.1. A **PENSO** poderá conduzir manutenções programadas de rotina. Nestas hipóteses, os **EQUIPAMENTOS DA PENSO** poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação e a **CONTRATANTE** poderá ficar impossibilitada de acessar as soluções de tecnologia contratadas.

12.2. A **CONTRATANTE** concorda, desde já, em cooperar com a **PENSO** durante os períodos de manutenção programada de rotina. A **PENSO** informará à **CONTRATANTE**, sobre a programação para a realização da manutenção programada de rotina. 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.

12.2.1. A **PENSO** 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, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a **PENSO**, tampouco eventuais repercussões no SLA.

## 13. REPRESENTANTE LEGAL, SENHA DA CONTRATANTE E RESPONSÁVEL TÉCNICO

13.1. A **PENSO** atribuirá à **CONTRATANTE**, ou na pessoa do seu representante legal, uma senha inicial de caráter sigiloso que permite acesso ao **PORTAL DO CLIENTE**, a qual deverá ser prontamente substituída pela **CONTRATANTE** por outra senha de sua escolha.

13.2. A **CONTRATANTE**, na pessoa de seu representante legal, será inteiramente responsável pela senha inicial e sucessivas substituições. A pedido da **CONTRATANTE**, ou de seu representante legal, a senha poderá ser atribuída, também, ao seu **RESPONSÁVEL TÉCNICO**.

13.3. A **PENSO** não incorrerá em qualquer responsabilidade na hipótese de má utilização, quebra de sigilo ou transferência da senha a outrem.

13.3.1. A senha do **PORTAL DO CLIENTE** confere plenos poderes ao **RESPONSÁVEL TÉCNICO**, podendo este, inclusive, mas não se limitando a, obter acesso irrestrito aos dados armazenados da **CONTRATANTE**, com permissão para excluir ou modificar qualquer informação.

13.4. A **CONTRATANTE**, neste ato, confere poderes ao **RESPONSÁVEL TÉCNICO** para praticar atos relacionados ao presente **CONTRATO** em nome e por conta da **CONTRATANTE**, inclusive para alterar a configuração e/ou o escopo da solução inicialmente contratada e receber comunicações da **PENSO**.

13.5. A **CONTRATANTE** deverá informar à **PENSO**, imediatamente sobre a ocorrência de qualquer substituição do representante legal e/ou **RESPONSÁVEL TÉCNICO**, bem como sobre qualquer mudança de seus dados cadastrais constantes na **PROPOSTA COMERCIAL** ou no **PORTAL DO CLIENTE**.

13.6. Tanto o representante legal, quanto o **RESPONSÁVEL TÉCNICO** terão poderes para promover e assinar aditivos ao presente **CONTRATO** e/ou à **PROPOSTA COMERCIAL**.

## 14. LICENÇAS DE SOFTWARE e CESSÃO DE DIREITO DE USO

14.1. A **CONTRATANTE** declara estar ciente de que a disponibilização de soluções de tecnologia pela **PENSO** envolve o licenciamento de softwares proprietários da **PENSO** ou de terceiros, os quais incluem o, mas não se limitam ao **PORTAL DO CLIENTE**.

14.2. Dependendo da configuração escolhida, a **PENSO** outorgará à **CONTRATANTE**, em caráter não exclusivo e não transferível, licenças de uso de softwares de propriedade da **PENSO** e/ou de terceiros que tenham licenciados tais softwares à **PENSO**, caso em que é concedida à **CONTRATANTE** uma sublicença do uso do software, não exclusiva.

14.3. A **CONTRATANTE** declara-se ciente de que é expressamente vedado utilizar os Softwares para qualquer outro fim que não os expressamente previstos neste ANEXO, 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.

14.4. A **PENSO** não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos Softwares e/ou de quaisquer produtos e/ou itens oferecidos pela **PENSO**, 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** livre e isento de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula.

## 15. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

15.1. As partes comprometem-se a manter a confidencialidade sobre informações do **CONTEÚDO** armazenado nos equipamentos da **PENSO**, regendo-se pela ética comercial e boa-fé (as “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”)

15.2. Não serão consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** o **CONTEÚDO**, inclusive se este incluir informações, dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos que:

15.2.1. Na ocasião da sua divulgação por uma das partes já for comprovadamente do conhecimento da outra parte, desde que tal conhecimento prévio tenha sido obtido de forma considerada legítima

- Seja de domínio público
- Seja objeto de permissão escrita, respeitando os limites e condições dispostas na permissão
- Seja requisitada por ordem judicial e/ou da administração pública ou cuja divulgação seja determinada por lei, respeitados os estritos limites da requisição ou determinação, e

15.3. As partes obrigam-se a restringir o acesso e manter sigilosas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** transmitidas entre elas, divulgando-as somente àqueles funcionários que delas necessitam para o desempenho das funções que lhe sejam atribuídas por força do presente Contrato e/ou da **PROPOSTA COMERCIAL**, firmando com os mesmos, em termo próprio, compromisso de sigilo quanto às informações recebidas.

15.4. Os compromissos previstos nesta cláusula de confidencialidade são assumidos em caráter irrevogável e irretratável, e sobreviverão ao término de qualquer vínculo comercial ou outro existente entre as partes pelo prazo de 01 (um) ano.

15.5. 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.

## 16. DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS OU SOCIETÁRIOS

16.1. Competirá exclusivamente a **PENSO** 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**.

16.2. Com o propósito de assegurar o efetivo cumprimento das disposições desta cláusula por parte da **PENSO**, 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.

16.3. No caso de a **CONTRATANTE** ser condenada em qualquer reclamação trabalhista, proposta por empregado ou preposto da **PENSO**, a **PENSO** arcará com ônus direto da condenação, bem como pelo ônus da sua defesa processual.

16.4. O presente **CONTRATO**, em qualquer hipótese, não cria qualquer vínculo de emprego entre funcionários, contratados e/ou prepostos da **CONTRATANTE** e da **PENSO**, ou mesmo entre as Partes, não sendo uma Parte representante, associada, sócia ou empregada da outra, sob pretexto algum.

## 17. NÃO CONTRATAÇÃO / NÃO SOLICITAÇÃO

17.1. A **CONTRATANTE** compromete-se, durante a vigência do **CONTRATO** e pelo prazo de um (01) ano após o seu término, a não contratar os funcionários ou colaboradores da **PENSO** ou de qualquer empresa afiliada, controlada ou subcontratada pela **PENSO**, nem lhes fazer proposta de trabalho sem a anuência expressa da **PENSO**.

17.1.1. Em caso de descumprimento pela **CONTRATANTE** da obrigação de não fazer enunciada acima, restará rescindido o presente **CONTRATO** de pleno direito por culpa da **CONTRATANTE**, devendo a **CONTRATANTE**, em qualquer caso, indenizar a **PENSO** em valor equivalente a 12 (doze) vezes a remuneração deste contrato, vigente na data da infração.

17.2. A obrigação de não fazer acima estabelecida também se aplicará em relação a funcionários ou colaboradores desligados da **PENSO**, pelo prazo de 6 (seis) meses após o referido desligamento.

## 18. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

18.1. Com exceção aos casos de indisponibilidade das soluções, regulados e limitados especificamente pela política de **DESCONTO DE SLA** estabelecida na **Cláusula 11** deste **CONTRATO**, a responsabilidade civil da **PENSO**, independentemente da natureza e origem do dano, perante a **CONTRATANTE** ficará limitada, em qualquer caso, ao valor da soma das 3 (três) últimas mensalidades pagas pelo **CONTRATANTE** à **PENSO**.

18.2. Em nenhuma hipótese a **PENSO** se responsabilizará por danos diretos, indiretos, redução de faturamento e/ou lucros cessantes da **CONTRATANTE**.

18.3. A presente **Cláusula 18** não deve ser interpretada como configuradora de qualquer responsabilidade ou garantia em relação às soluções contratadas que não sejam aquelas responsabilidades e garantias expressamente indicadas neste **CONTRATO** ou na **PROPOSTA COMERCIAL**.

## 19. ANTICORRUPÇÃO – POSSIBILIDADE DE RESCISÃO E MULTA

19.1. Para a perfeita execução deste **CONTRATO**, nenhuma das partes poderá, em hipótese alguma, oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, inclusive as previstas na lei **12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**, ou de lei correspondente de

qualquer outra jurisdição, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste **CONTRATO**, ou de outra forma que não relacionada a este **CONTRATO**, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma. Ainda, fica estabelecido entre as partes, que a infração desta **Cláusula 19** importará na rescisão automática do **CONTRATO**.

## 20. DIREITO DE IMAGEM

20.1. A **CONTRATANTE** concede, gratuitamente, o direito de uso de sua logomarca e/ou nome para o fim exclusivo de divulgação dos produtos e da imagem da **PENSO**, a qual poderá incluir a logomarca e/ou nome da **CONTRATANTE** em seu material de divulgação publicitário, qualquer que seja sua forma (imagem, vídeo ou som, física ou digital), desde que seu uso não apresente danos à imagem da **CONTRATANTE** ou de seus representantes legais.

## 21. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

21.2. 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.

21.3. O presente **CONTRATO** será regido pelas leis brasileiras.

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

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

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

• **Atendimento telefônico 11 3515-1800**

• **Atendimento via e-mail para atendimento@penso.com.br**

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

21.5.2. O atendimento do suporte técnico é realizado em dias úteis, das 8:30h às 18:30h pelos canais de atendimento descritos neste instrumento.

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

21.7. A **PROPOSTA COMERCIAL** pode ser um documento físico ou virtual. Caso a **PROPOSTA COMERCIAL** seja virtual, a assinatura será válida para todos

os fins de direito. Para os casos em que a contratação ocorrer sem a vinculação a uma determinada **PROPOSTA COMERCIAL**, e apenas nestes casos, será considerado como **PROPOSTA COMERCIAL**, para os fins deste Contrato, as descrições dos produtos e serviços disponibilizadas no **PORTAL DO CLIENTE**, ou, subsidiariamente, as condições comerciais reiteradamente praticadas pelas partes ou de outra forma entre elas estabelecidas. Considerando que o Contrato poderá sofrer aditamentos e ajustes via **PORTAL DO CLIENTE**, tais modificações serão consideradas como integrantes e modificativas da **PROPOSTA COMERCIAL**, mesmo que esta seja um documento físico.

21.8. Na eventualidade de conflito ou dúvida entre as cláusulas aqui elencadas e aquelas estipuladas e constitutivas da PROPOSTA COMERCIAL, sempre prevalecerão as da PROPOSTA COMERCIAL. Lacunas da **PROPOSTA COMERCIAL** serão automaticamente preenchidas pelas disposições do presente **CONTRATO**.

21.9. As partes acordam expressamente que faz parte integrante como prova do presente **CONTRATO** e de suas eventuais alterações, todos os e-mails, ligações telefônicas e demais comunicações eletrônicas trocadas entre as mesmas, inclusive chamados no **PORTAL DO CLIENTE**, ficando autorizada a preservação destas em seu formato original para fins de uso como evidência e provas legais judiciais.

21.10. **CESSÃO DO CONTRATO:** os contratos entre a **CONTRATANTE** e a **PENSO** poderão ser cedidos ou transferidos pela **PENSO**, independente de aviso prévio e/ou anuência da **CONTRATANTE**, em decorrência de operações societárias ou operações comerciais que envolvam ativos da **PENSO**.

21.11. Fica igualmente autorizado que a **PENSO** ceda os direitos creditórios decorrentes do **CONTRATO** entre a **PENSO** e a **CONTRATANTE** para fins de prestação de garantias e emissão de debêntures, bem como outras atividades correlatas ou similares.

21.12. Caso ocorra a cessão dos direitos creditórios decorrentes do **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** se compromete a cumprir com as novas instruções de pagamento indicadas pela **PENSO**, as quais poderão incluir, dentre outras, as instruções para depósitos em novas contas correntes e/ou o pagamento de boletos bancários emitidos por instituição bancária diversa daquela que emite boletos bancários para a **PENSO**.

21.13. A eventual cessão dos direitos creditórios decorrentes do **CONTRATO** não afetará as soluções disponibilizadas pela **PENSO**.

21.14. O não cumprimento das novas instruções para pagamento informadas pela **PENSO** caracterizará o inadimplemento da **CONTRATANTE**, ainda que esta realize o pagamento de outra forma, diversa àquela indicada nas instruções da **PENSO**.

21.15. Se qualquer dispositivo deste **CONTRATO** for definitivamente considerado ilegal ou inválido, sua ilegalidade ou invalidade não se estenderá aos demais dispositivos aqui estabelecidos. O dispositivo afetado será considerado automaticamente substituído por outro revestido de legalidade e validade, e que contemple, na maior medida possível, os efeitos jurídicos e econômicos do dispositivo substituído.

21.16. O presente **CONTRATO** não é celebrado em caráter de exclusividade para qualquer das partes. Dessa forma, tanto a **PENSO** quanto a **CONTRATANTE** poderão livremente contratar com terceiros, independentemente do setor de atuação, operações com as mesmas características da presente, sem que com isso venham a infringir qualquer dispositivo deste **CONTRATO**.

21.17. O presente **CONTRATO** é realizado em caráter irrevogável e irratável, obrigando as partes e seus sucessores ou cessionários a qualquer título, sendo regido pelas normas vigentes

21.18. A eventual tolerância de qualquer das partes ao exercício ou execução de qualquer direito conferido pelo presente **CONTRATO** não caracterizará renúncia ou novação do direito correspondente, que poderá ser exercido a qualquer tempo.

## 22. ALTERAÇÕES E ADITIVOS

22.1. O presente Contrato e a **PROPOSTA COMERCIAL** poderão sofrer alterações a qualquer momento, mediante o comum acordo entre as partes, o qual pode se dar por escrito, inclusive mediante e-mail e/ou mediante o **PORTAL DO CLIENTE**, bem como por meio telefônico, servindo a gravação como prova suficiente do acordo das partes. Em todos os casos o resultado das alterações realizadas será informado à **CONTRATANTE** no **PORTAL DO CLIENTE**.

22.2. Salvo solicitação expressa em sentido contrário, qualquer nova **PROPOSTA COMERCIAL** firmada entre **PENSO** e **CONTRATANTE** será considerada autônoma, gerando uma nova relação entre as Partes, sem prejuízo das demais

22.3. O presente instrumento de **CONTRATO** poderá ser alterado a qualquer momento pela **PENSO**, e cada nova versão será considerada vigente 30 (trinta) dias após a comunicação para a **CONTRATANTE**, a qual fica autorizada de ocorrer via **PORTAL DO CLIENTE** e/ou via informação nos documentos de cobrança (p.ex.: nos boletos)

## 23. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS / LGPD

23.1. Compromisso de proteção de dados pessoais: a **PENSO** tem o compromisso com a adoção das melhores práticas de proteção a dados pessoais, “LGPD”, aplicando-as à sua operação sempre que não apresentem conflito com obrigações legais vigentes

23.2. Coleta de dados pessoais da **CONTRATANTE**: a **PENSO** não realiza qualquer coleta de dados pessoais da **CONTRATANTE** e/ou de seus respectivos colaboradores de forma indireta ou automática. Todos os dados pessoais coletados e mantidos pela **PENSO** são obtidos mediante informações fornecidas, e/ou atualizadas consensualmente de tempos em tempos, pela própria **CONTRATANTE**.

23.3. Manutenção de dados pessoais: a **PENSO** somente manterá dados pessoais da **CONTRATANTE** enquanto estes:

23.3.1. forem necessários ao cumprimento das obrigações contratuais da **PENSO**, inclusive as obrigações relacionadas a cobrança e faturamento.

23.3.2. forem necessários ao cumprimento de obrigações legais e/ou legalmente vinculantes aplicáveis à **PENSO**.

23.3.3. **PENSO** e a **CONTRATANTE** se obrigam a respeitar a legislação vigente, bem como as melhores práticas, naquilo em que não conflitem com a legislação vigente, no trato dos dados pessoais de seus próprios clientes, especialmente em relação aos serviços e produtos ofertados aos seus clientes através de soluções de tecnologia disponibilizadas pela **PENSO**, isentando a **PENSO** de qualquer responsabilidade, mesmo indireta, neste aspecto. Para fins de esclarecimento, a **PENSO** não fiscalizará a política de proteção de dados

pessoais da **CONTRATANTE**, mas poderá resolver o presente **CONTRATO**, de pleno direito, caso seja constatado que a **CONTRATANTE** viola e/ou violou obrigação aplicável de proteção de dados pessoais.

## 24. ASSINATURA ELETRÔNICA

24.1. As Partes aceitam integralmente que as assinaturas do presente instrumento sejam realizadas via Ferramenta de Assinatura Eletrônica devidamente válida conforme parágrafo 2º, do artigo 10, da MP 2.200-2/2001, sendo o presente contrato e seus anexos irrevogavelmente considerados, por todos que o assinam, como prova documental e título executivo extrajudicial, para todos os fins e efeitos, representando e formalizando a integralidade negocial existente entre as partes, sem qualquer ressalva.

24.2. Para efeitos deste instrumento, a Assinatura Eletrônica é a transformação eletrônica e matemática de uma mensagem eletrônica, de um documento digital ou digitalizado, utilizando um padrão mundialmente adotado e reconhecido, empregando um algoritmo de criptografia assimétrica. É composto de uma chave pública e/ou uma privada, onde somente o emitente e o receptor do documento visualizam seu conteúdo. Atua como componente de segurança técnica e jurídica, pois gera o efeito jurídico do não repúdio, atestando de forma inequívoca a autoria e conteúdo de um documento eletrônico.

24.3. As Partes declaram que têm ciência e reconhecem que a Ferramenta atende aos mais altos níveis de autenticação de signatários e a rigorosos padrões de segurança, possuindo a devida certificação exigida pela legislação competente, garantindo segurança e validade jurídica, em estrita observância às Leis Brasileiras que regem o assunto.

24.4. As Partes declaram que:

24.4.1. Entendem e possuem capacidade jurídica para assinar eletronicamente o presente instrumento, não podendo alegar, posteriormente, oposição de assinatura por quaisquer fatores que possam vir a entender como impedimento.

24.4.2. São os únicos responsáveis pelo sigilo e uso de seus e-mails, telefones celulares e senhas para consecução da assinatura eletrônica, estando cientes de que o uso da assinatura é pessoal e intransferível, devendo, portanto, indenizar aqueles que sofrerem danos e/ou prejuízos pela utilização incorreta e/ou fraudulenta da assinatura eletrônica.

24.4.3. Ao utilizar a Ferramenta de Assinatura Eletrônica, os envolvidos (“Signatários dos documentos”) neste processo, declaram que se submeteram aos atos inerentes à participação do referido processo, recebendo, por conseguinte, as instruções e os dados – que são pessoais e intransferíveis – para o acesso e o uso da ferramenta.

24.4.4. Todas as evidências, físicas ou digitais, comunicações e transações eletrônicas entre as Partes se constituirão em evidências probantes e materializadas dos atos perpetrados e da veracidade da assinatura eletrônica.

24.4.5. Adotam medidas de segurança em seus computadores, tais como a instalação de programa antivírus e de firewall contra invasões.

24.5. A **PENSO** não será responsável, em nenhuma hipótese, por danos ocorridos à **CONTRATANTE** e/ou signatários do documento eletrônico,

decorrentes de qualquer causa fora do seu controle razoável, tais como, mas não se limitando a:

24.5.1. Divergência de dados dos signatários ou utilização pelos mesmos de equipamentos que possibilitem o uso inadequado, indevido ou fraudulento da Ferramenta de Assinatura Eletrônica.

24.5.2. Falha de comunicação com a internet por parte da(o) CONTRATANTE que inviabilize o acesso à Ferramenta de Assinatura Eletrônica.

24.5.3. Casos fortuitos ou de força maior.

## 25. FORO

25.1. As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer controvérsias ou litígios oriundos do presente CONTRATO, à exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25.2. 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.

\_\_\_\_\_ o restante desta coluna está em branco \_\_\_\_\_

### CONTRATANTE

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CONTRATANTE: \_\_\_\_\_

CPF/MF: \_\_\_\_\_

### PENSO/CONTRATADA

Assinatura: \_\_\_\_\_

CONTRATADA: PENSO

Nome: Thiago Madeira de Lima – Diretor Executivo

(A assinatura no original registrado é válida para todas as cópias do presente Contrato).

### Testemunha

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

### Testemunha

Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_