

**INSTRUMENTO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE
DISPONIBILIZAÇÃO DE FERRAMENTA WEB
PARA IMPLEMENTAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS ELETRÔNICOS**

CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL, CNPJ nº **99.999.999/9999-99**, **Endereço**, **Cidade**, **Estado**, CEP **99999-999**.

CONTRATADA (EQUESTIONA)

MARCOWARE ASSESSORIA E CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA., CNPJ nº 01.660.424/0001-45, Av. Jabaquara nº 2819 – Conjunto 58, São Paulo, SP, CEP 04045-004.

As partes acima qualificadas pactuam a prestação de serviço nas cláusulas e condições a seguir estabelecidas e expostas em dois capítulos, sendo o CAPÍTULO I exclusivamente para explicitar as condições do serviço contratado e o CAPÍTULO II para reger as condições de direitos e obrigações de cada parte.

CAPÍTULO I – CONTENDO QUATRO CLÁUSULAS

DAS CONDIÇÕES DO SERVIÇO CONTRATADO

1. DA DENOMINAÇÃO DO SERVIÇO

1.1. Plano Profissional **XXX**.

2. DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO SERVIÇO

2.1. Conta: **XXX**.

2.2. Prazo utilização da conta/plano: **XXX (XXX)** meses.

2.3. Limite de questionários da conta/plano: **XXX (XXX)**.

2.4. Limite de questões por questionário: ilimitada.

2.5. Limite de convites da conta/plano: **XXX (XXX)**.

2.6. Limite de respostas da conta/plano: **XXX (XXX)**.

2.7. Suporte: por e-mail e/ou telefone.

2.8. Treinamento: não contratado.

3. DO VALOR DO PLANO CONTRATADO

- 3.1. Esta prestação de serviço tem o valor ajustado em R\$XXX (XXX reais);
- 3.1.1. Impostos já incluídos e nos moldes da localidade da prestadora de serviços: São Paulo – SP – Brasil.
- 3.2. A forma de pagamento ajustada é de parcela única.
[OU]
A forma de pagamento ajustada é de XXX (XXX) parcelas iguais, mensais e consecutivas no valor de R\$XXX (XXX reais) cada.
- 3.3. A data de vencimento da parcela única é XX/XX/XXX.
[OU]
As datas de vencimento das parcelas 01, 02 e 03 são XX/XX/XXX, XX/XX/XXX e XX/XX/XXX, respectivamente.
- 3.4. O pagamento ocorrerá por meio de depósito na conta corrente da CONTRATADA: Banco Itaú (341) – Agência 1000 (Estação Conceição) – Conta 04.034-3.
[OU]
O pagamento ocorrerá por meio de boleto bancário a ser emitido pela CONTRATADA.

4. DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 4.1. O serviço se inicia a partir da liberação do acesso à conta/plano contratado que será disponibilizado pela CONTRATADA em até 01 (um) dia útil após recebimento da confirmação e formalização deste instrumento de contrato de prestação de serviço.

Os termos e condições que regulam o presente serviço estão dispostos em separado, estando a seguir, na forma de CAPÍTULO II.

CAPÍTULO II – CONTENDO DOZE CLÁUSULAS

DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

1. DAS DENOMINAÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

- 1.1. EQUESTIONA.COM – site de serviço que disponibiliza recursos e funcionalidades para realização de pesquisas, avaliações e cadastros online por meio da criação de questionários eletrônicos, envio de convites por email, coleta de respostas via página web, tabulação automática dos resultados e exportação das respostas.
- 1.2. Plano – pacote de limites estabelecidos para utilização do serviço.
- 1.3. Conta – definida pela CONTRATANTE e validada pela CONTRATADA, é a identificação do CONTRATANTE no EQUESTIONA.COM; obrigatoriamente deve ter de 08 a 20 caracteres, iniciar com uma letra, conter somente letras, números e o símbolo '_' (chamado de *underscore* ou *underline*).

- 1.4. Senha – definida exclusivamente pela CONTRATANTE, é código de acesso à conta do CONTRATANTE no QUESTIONA.COM; obrigatoriamente deve ter de 08 a 20 caracteres, pelo menos uma letra e um número; espaços não são permitidos.
- 1.5. Usuário – pessoa designada pela CONTRATANTE para utilização da conta e guarda da senha.
- 1.6. Participantes – pessoas convidadas pela CONTRATANTE para acessar e preencher os questionários eletrônicos.
- 1.7. Co-Participantes – pessoas que obtiveram acesso ao questionário por um link divulgado pela CONTRATANTE, sem acesso direto, mas que podem de alguma forma contribuir com a campanha alvo do questionário.
- 1.8. Prazo de utilização – período de vigência da conta/plano contratado, conforme descrito no item 2.2 da Cláusula 2 do Capítulo I, contado a partir da data de abertura da conta/plano.
- 1.9. Questionário – formulário eletrônico criado pela CONTRATANTE a ser oferecido a um público-alvo específico de sua escolha para obter informações.
- 1.10. Questão – item criado pela CONTRATANTE que compõe o questionário e que servirá como campo para a entrada de dados e informações que se deseja obter.
- 1.11. Convite – meio pelo qual a CONTRATANTE notifica os participantes por e-mail para acessar e preencher o questionário.
- 1.12. Lembrete – meio pelo qual a CONTRATANTE notifica novamente os participantes por email para "lembrá-los" de acessar e preencher o questionário.
- 1.13. Respostas – conjunto de dados e informações coletadas pelo questionário criado e disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 1.14. Suporte – serviço de orientação e ajuda ao usuário para utilização dos recursos e funcionalidades do serviço. O suporte é prestado por e-mail ou telefone de segunda-feira a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, horário de Brasília – DF – Brasil, exceto feriados nacionais, estaduais e municipais incidentes no município de São Paulo – SP – Brasil.
- 1.15. Treinamento – evento presencial e opcional, que depende de contratação em separado, para capacitação do usuário da conta com relação aos recursos e funcionalidades do serviço.

2. DO OBJETO DO CONTRATO

- 2.1. O serviço ora contratado consiste em uma ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA, que opera em seu site e funciona online, via internet, tanto para a CONTRATANTE como para os participantes e co-participantes.
- 2.2. A ferramenta é um software de direitos autorais da CONTRATADA, denominado QUESTIONA.COM, que propicia a criação de questionários eletrônicos que podem ser respondidos à distância por pessoas convidadas pela CONTRATANTE e no final apresenta um relatório padrão tabulado automaticamente.

- 2.3. As informações coletadas pelo serviço ficarão a disposição da CONTRATANTE, durante o prazo de utilização da conta definido no item 2.2 da Cláusula 2 do Capítulo I, e poderão ser exportadas no formato "CSV" (*Comma Separated Values*) e/ou importados por aplicativos de planilha eletrônica compatíveis, tal qual o Microsoft Excel, versão 97 ou superior, por exemplo.
- 2.4. O EQUESTIONA.COM possui uma versão gratuita e de livre acesso. A CONTRATANTE declara ao assinar este instrumento que teve ciência da existência e acesso dessa versão gratuita, podendo usá-la e testá-la completamente. Assim, para efeitos deste instrumento, considerar-se-á testado e validado cada recurso e funcionalidade oferecida no serviço.

3. DO INÍCIO, SUSPENSÃO E TÉRMINO DO SERVIÇO CONTRATADO

- 3.1. O serviço se inicia na data de liberação do acesso a conta/plano, conforme detalhado no item 4.1 da Cláusula 4 do Capítulo I deste instrumento.
- 3.2. No caso de atraso nos pagamentos estabelecidos na Cláusula 3 do Capítulo I a CONTRATADA poderá suspender o serviço e/ou bloquear a conta de acesso da CONTRATANTE.
 - 3.2.1. O serviço será restabelecido em até 03 (três) dias úteis após a comprovação do pagamento devido.
 - 3.2.2. Optar pela suspensão do serviço é uma liberalidade da CONTRATADA e não uma obrigação. A CONTRATADA pode suspender os serviços e declarar a rescisão do pacto em seguida, independentemente pode declarar a rescisão diretamente, sem a necessidade de suspender os serviços como alerta ou aviso de rescisão.
- 3.3. O período em que a conta permaneceu como "suspensa" e/ou "bloqueada" não haverá devolução ou restituição de prazo de uso, permanecendo o prazo do serviço conforme restou estabelecido no Item 2.2 da Cláusula 2 do Capítulo I deste instrumento.
- 3.4. É obrigação da CONTRATANTE o gerenciamento dos limites envolvidos e contratados na conta/plano contratado, pois o sistema bloqueia os serviços, parcial e automaticamente, quando há:
 - 3.4.1. O envio de convites por parte do usuário quando a quantidade contratada nos Item 2.5 da Cláusula 2 do Capítulo I é atingida;
 - 3.4.2. A abertura de questionários por parte dos participantes quando a quantidade contratada no Item 2.6 da Cláusula 2 do Capítulo I é atingida.
 - 3.4.3. O acesso a conta por parte do usuário quando do prazo referente à conta/plano escolhido descrito no Item 2.2, da Cláusula 2 do Capítulo I for atingido.
- 3.5. O serviço se dará por completo e concluído quando o prazo referente à conta/ plano escolhido descrito no Item 2.2, da Cláusula 2 do Capítulo I for atingido.
- 3.6. Em qualquer das situações que ocorrer o bloqueio de um serviço, a CONTRATANTE pode optar pela renovação da conta, mediante nova contratação do plano, igual ou superior, de forma que não haja interrupção dos serviços.
- 3.7. Qualquer que seja o motivo, tendo o serviço atingido seu término e não havendo renovação da conta/plano contratado o conteúdo da conta será posteriormente descartado do sistema, cumprindo a CONTRATADA com sua obrigação de jamais manter sob sua guarda informações sigilosas da CONTRATANTE.

4. DO FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO

- 4.1. O serviço é prestado no modelo "Software como Serviço" (do inglês *Software as a Service* – SaaS) e ocorre dentro da infra-estrutura do EQUESTIONA.COM.
- 4.2. Para utilizar o serviço, tanto o usuário quanto os participantes, precisarão apenas de um navegador, atualizado e configurado adequadamente, uma conexão de acesso a internet e permissão de acesso ao domínio <http://www.equestiona.com>.
- 4.3. Para ingressar no sistema o usuário precisa informar sua conta e senha, únicos e exclusivos da CONTRATANTE, individualmente, pois o sistema não reconhece acessos simultâneos de uma mesma conta, por razões de segurança.
- 4.4. Os navegadores recomendados para a utilização do serviço são o Microsoft Internet Explorer 7.0 ou versão superior e o Mozilla Firefox 3.0 ou versão superior.

5. DA RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

- 5.1. O acesso do usuário a sua conta é único e exclusivo da CONTRATANTE, que detém total responsabilidade do que ocorrer na prestação do serviço.
- 5.2. Com o dever de respeitar a privacidade da informação da CONTRATANTE a CONTRATADA não deverá monitorar as informações solicitadas e respondidas nos questionários, desta feita, todo o procedimento no quesito "informação" é responsabilidade única da CONTRATANTE, que afasta qualquer responsabilidade da CONTRATADA se outrem se julgar ofendido ou prejudicado pelas informações ali contidas. Resta estabelecido que "informação" é toda questão ou resposta lançada nos questionários, tal como seus resultados gerados pelo sistema, já definido no item 2.3 da Cláusula 2 da Parte II.
- 5.3. A CONTRATANTE será a única responsável também aos terceiros participantes e co-participantes que receberão seus convites para responderem seus questionários ou deles tomar conhecimento, ativa ou passivamente.
- 5.4. Qualquer ato praticado pela CONTRATANTE que possa ser visto como ofensivo de qualquer natureza, seja pela ética, moral, costumes ou conceito judicial, autorizará de imediato a CONTRATADA a suspender todos os seus serviços, independentemente de haver ou não decisão ou ordem judicial a respeito.
- 5.5. A responsabilidade da CONTRATADA, para a questão da utilização do serviço, se resume em fazer cada ferramenta funcionar adequadamente em seu sistema no modo e tempo devido, nos navegadores de internet indicados no item 4.4 da Cláusula 4 da Parte II.

6. DA RESPONSABILIDADE PELO ENVIO DE CONVITES E LEMBRETES

- 6.1. A CONTRATANTE se compromete a dar uso correto e a seguir as normas de etiqueta de utilização de serviços on-line, não produzindo SPAMS ou abusos de qualquer tipo.
- 6.2. A CONTRATADA se obriga também quanto a todas as contas de e-mail que fizerem parte da listagem de convite a participantes, para que todas as mensagens sejam enviadas com sucesso.

- 6.3. A CONTRATADA não pode garantir que todos os destinatários receberão e lerão as mensagens em função de que provedores e usuários utilizarem diversas formas de filtros que servem para bloquear ou rejeitar mensagens conforme configuração própria.

7. DA RESPONSABILIDADE EXCLUDENTE E SUAS LIMITAÇÕES

- 7.1. O EQUESTIONA.COM é uma ferramenta que utiliza a Internet e seus serviços WWW (World Wide Web ou simplesmente Web) e e-mail (correio eletrônico) e é hospedado por empresa específica e renomada no setor de servidores de rede e hospedagem.
- 7.2. Com efeito, parte do serviço depende de terceiros, desde a hospedagem até a estrutura física de cabeamento em postes, fornecimento de energia elétrica e outros que se fazem necessários e não podem as partes garantir a integral e ininterrupta prestação do serviço, pelo que resta como excludente de responsabilidade a manutenção ininterrupta dos serviços executados por terceiros.
- 7.3. Em havendo a ocorrência de suspensão temporária dos serviços, por qualquer que seja sua origem, não servirá o fato para ensejar multa ou indenização às partes.
- 7.4. No caso de haver uma suspensão no fornecimento de energia, problemas na rede virtual ou física que interligam o sistema aos usuários, ou outro motivo similar, deverá a CONTRATADA repor este período, em benefício da CONTRATANTE, garantindo que a satisfação do serviço, como previsto nos itens da Cláusula 2 do Capítulo I do contrato, seja alcançada.
- 7.5. A CONTRATADA é responsável pelo correto e perfeito funcionamento do EQUESTIONA.COM e sua responsabilidade se limita ao funcionamento dos recursos e funcionalidades disponibilizadas pela ferramenta.
- 7.6. Qualquer suspensão do serviço em decorrência de mau funcionamento do software deverá a CONTRATADA reverter o prazo da suspensão em benefício da CONTRATANTE, devolvendo o mesmo período perdido em serviços, dilatando o prazo previsto na Cláusula 3 do Capítulo II no mesmo número de dias efetivamente perdidos.

8. DO SIGILO E DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

- 8.1. A CONTRATADA tem o dever absoluto de respeitar a privacidade da CONTRATANTE, jamais coletando para si ou tomando conhecimento dos resultados das informações obtidas para fins próprios ou que possam favorecer terceiros, concorrentes ou não da CONTRATANTE, pelo que fica previsto nesta relação que toda e qualquer informação é um bem imaterial de direitos exclusivos da CONTRATANTE.
- 8.2. Toda e qualquer informação observada pela CONTRATADA, durante o prazo de prestação de serviço, deve se limitar apenas de monitoração da própria ferramenta, visando seu perfeito funcionamento ou para melhor adequar seu sistema para que o serviço possa satisfazer integralmente o fim destinado, nada mais.
- 8.3. A CONTRATADA se obriga a jamais se utilizar das contas de e-mails informadas pela CONTRATANTE no momento de produzir convites a participantes, especialmente para os fins de SPAM.
- 8.4. A CONTRATADA garante não possuir e não comercializar listagem de e-mails (*mailing list*) de qualquer natureza.

9. DAS ATUALIZAÇÕES E DIREITOS AUTORAIS

- 9.1. Todo o procedimento conta com manual online e serviço de suporte, este previsto no item 2.7 da Cláusula 2 do Capítulo I do pacto, independentemente há o serviço opcional de treinamento, previsto no item 2.8 da mesma Cláusula.
- 9.2. Em havendo alterações ou atualizações futuras produzidas pelos fabricantes dos navegadores de internet indicados no item 4.4 da Cláusula 4 do Capítulo II a CONTRATADA fica responsável por produzir inovações e adequações para o contínuo e perfeito funcionamento do serviço.
- 9.3. Por esta razão, ou por razões de melhorias fundamentais, as ferramentas do EQUESTIONA.COM podem eventualmente sofrer alterações no seu visual e em suas funcionalidades sem prévia comunicação.
- 9.4. De outro lado, caso haja a necessidade de adequação do EQUESTIONA.COM para melhores funcionalidades os direitos sobre a inovação será da CONTRATADA.

10. DA AUSÊNCIA DE RELAÇÃO TRABALHISTA

- 10.1. Na presente relação contratual fica previsto que não há qualquer relação ou vínculo trabalhista entre as partes.
- 10.2. Caso haja a terceirização de contratação de terceiros pela CONTRATADA para a manutenção do EQUESTIONA.COM, para ministrar treinamentos ou outro serviço será de sua responsabilidade única; da mesma forma se houver contratação por parte da CONTRATANTE para dar cumprimento ao serviço prestado será por ela a responsabilidade de seus contratados.

11. DA RESCISÃO DO CONTRATO E PREVISÃO DE MULTAS

- 11.1. Fica previsto que em havendo a solicitação de rescisão do pacto, por quaisquer das partes, a CONTRATANTE será ressarcida do pagamento efetivado, proporcionalmente ao restante do serviço não utilizado, ou seja, lhe será devolvida a quantia relativa e proporcional ao serviço não utilizado. Será levado em consideração o item que mais utilizou serviços (como período de utilização, quantidade de convites, quantidade de respostas ou outro), conforme contratado na Cláusula 2 do Capítulo I e seus itens seguintes. O maior serviço utilizado será a base de cálculo para efeitos de devolução.
- 11.2. No caso de rescisão fica estabelecida a multa penal de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, contra a parte que a solicitar.
- 11.3. Ainda, reserva a CONTRATADA o direito de descontar toda e qualquer quantia de custo operacional aplicada no serviço durante a vigência do contrato, como registros em títulos e documentos, boletos e demais de estilo.
- 11.4. A quantia remanescente a ser devolvida deverá ser depositada em conta bancária da CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a formalização da rescisão, servindo o comprovante de depósito como recibo, por meio inequívoco.
- 11.5. No caso de atraso no pagamento acordado na Cláusula 3 do Capítulo I fica estabelecida a multa penal de 02% (dois por cento) e juros de 01% (um por cento) ao mês, calculados a partir do primeiro dia de atraso, sobre o valor da parcela inadimplida.

12. DA ELEIÇÃO DO FORO:

12.1. As partes elegem o Fórum Central da Comarca de São Paulo, Capital.

Por estarem as partes totalmente de integral acordo, por aceitarem os termos propostos e por desejarem a realização da prestação deste serviço, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas instrumentárias que dão validade ao termo, na data e local abaixo.

São Paulo, <dia> de <mês> de <ano>.

CONTRATANTE

CONTRATADA

1ª TESTEMUNHA

2ª TESTEMUNHA