

ÍNDICE

1. CONDIÇÕES GERAIS.....	2
2. OBJETO DO CONTRATO.....	2
3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO	2
4. DO PREÇO DOS SERVIÇOS E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS.....	2
5. DA FORMA DE PAGAMENTO.....	2
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	2
7. RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS.....	3
9. COMUNICAÇÕES DAS PARTES.....	3
10. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO	3
11. CLÁUSULAS SOCIAIS	3
12. LEI APLICÁVEL.....	4
13. FORO	4
ANEXO I	4

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Estas condições gerais regulam o contrato de prestação de serviços de Suporte Remoto, estabelecido entre ACL SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA EPP, empresa sediada à Rua Patápio Silva, 180 na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ: 66.638.487/0001-40 e inscrição estadual: ISENTA, doravante designada CONTRATADA, e a pessoa identificada na Solicitação de Serviços, doravante denominada CONTRATANTE.

2. OBJETO DO CONTRATO

2.1. O SERVIÇO DE SUPORTE REMOTO, consiste em realizar atendimento telefônico ou acesso remoto, conforme definido no plano contratado, em equipamento previamente informado pelo CONTRATANTE através do serial number ou outra identificação do mesmo.

3. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

3.1. O presente contrato é celebrado pelo prazo inicial de no mínimo 30 (trinta) dias a se iniciar na data do início da prestação dos serviços, assim considerada a data de ativação do serviço contratado.

3.1.1. A ativação dos serviços ocorrerá no prazo de até 48 horas após confirmação do pagamento da primeira mensalidade, nos termos da cláusula 4.

3.2. Findo o prazo inicial, e não havendo manifestação contrária de nenhuma das partes, o presente ficará automaticamente renovado por iguais e sucessivos períodos, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

4. DO PREÇO DOS SERVIÇOS E PERIODICIDADE DOS PAGAMENTOS

4.1. Pela prestação dos serviços previstos para o serviço selecionado pelo CONTRATANTE pagará ele, de acordo com o ciclo de pagamento selecionado no ato da contratação, à CONTRATADA o valor constante na ÁREA DO CLIENTE e/ou www.acl.com.br.

4.2. O pagamento será feito de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados no próximo ciclo, posterior à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

4.3. Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre o serviço ora contratado ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o CONTRATANTE.

4.4. Todo e qualquer serviço solicitado pelo CONTRATANTE que não os expressamente previstos neste contrato será cobrado à parte pela CONTRATADA.

4.5. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CONTRATANTE integralmente as consequências do inadimplemento como previstas no capítulo 12 do presente contrato.

4.6. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

5. DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1. Serão aceitos o pagamento de mensalidades e taxa de instalação, caso aplicável, por meio de BOLETO BANCÁRIO ou CARTÃO DE CRÉDITO. Neste caso, o boleto bancário e o cartão de crédito são os ÚNICOS MEIOS AUTORIZADOS PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma adversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela CONTRATADA e não impedindo a caracterização da inadimplência do CONTRATANTE.

5.1.1. Caso o CONTRATANTE opte pelo pagamento via boleto bancário, no ato da contratação a CONTRATADA disponibilizará para impressão o boleto bancário para pagamento da taxa de instalação, caso aplicável, e primeira mensalidade e enviará este mesmo boleto ao e-mail indicado pelo CONTRATANTE. Mensalmente, o boleto bancário será disponibilizado ao CONTRATANTE destas mesmas formas.

5.1.2. Nos PAGAMENTOS POR CARTÃO DE CRÉDITO, caso o CONTRATANTE opte por essa modalidade, deverá inserir os dados do cartão diretamente na tela de pagamento quando da escolha do tipo de pagamento, sendo que o início da liberação do uso do programa ocorrerá após a autorização da operadora do cartão.

5.1.3. Caso o CONTRATANTE opte pelo pagamento via CARTÃO DE CRÉDITO, estará ciente que deverá entrar, todo mês, na ÁREA DO CLIENTE para efetuar os pagamentos dos meses subsequentes.

5.1.4. Caso o CARTÃO DE CRÉDITO utilizado não seja do CONTRATANTE, assume ele plena responsabilidade civil e criminal perante o titular do cartão de crédito pela utilização levada a efeito.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

O suporte remoto poderá ser realizado através dos seguintes meios e nesta ordem preferencialmente:

6.1. Atendimento telefônico: o CONTRATANTE receberá instruções de como solucionar os problemas do

equipamento relatado, quando possível e desde que esteja relacionado no Anexo I do presente termo.

6.2. Acesso Remoto: A CONTRATADA com uso de software realizará acesso remoto via internet ao equipamento a ser avaliado, para tentar diagnosticar e/ou solucionar os problemas do equipamento relatado pelo CONTRATANTE, quando possível e desde que esteja no relacionado no Anexo I do presente termo.

6.2.1. O software utilizado para o Acesso Remoto será instalado pelo CONTRATANTE e o mesmo deverá autorizar expressamente o acesso do técnico ao seu equipamento para prestação dos serviços definidos no Anexo I.

6.3. O escopo de serviços abrange somente os itens elencados no Anexo I do presente termo.

6.3.1. Fica desde já expressamente definido será prestado suporte somente para 1 (um) equipamento previamente cadastrado no momento da contratação do plano.

7. RESPONSABILIDADE PELOS CONTEÚDOS

7.1. A CONTRATANTE assume todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta e dos serviços da CONTRATADA, sendo responsável pela má utilização dos serviços ora contratados.

7.2. A CONTRATADA NÃO CONTROLA OS CONTEÚDOS TRANSMITIDOS, DIFUNDIDOS OU DISPONIBILIZADOS A TERCEIROS PELA CONTRATANTE NO USO DA HOSPEDAGEM DE SERVIÇOS E OUTROS SERVIÇOS REGULADOS PELO CONTRATO. NO ENTANTO, AO DETECTAR QUALQUER CONDUTA E/OU MÉTODO DA CONTRATANTE QUE CONTRARIE O DISPOSTO NO PRESENTE CONTRATO, A CONTRATADA PODERÁ NOTIFICAR A CONTRATANTE PARA QUE SANE, CORRIJA OU REGULARIZE A SITUAÇÃO. CASO NÃO HAJA SANEAMENTO, CORREÇÃO OU REGULARIZAÇÃO NO PRAZO DE 2 (DOIS) DIAS, A CONTRATADA PODERÁ OPTAR EM RESCINDIR O PRESENTE CONTRATO OU SUSPENDER OS SERVIÇOS TEMPORARIAMENTE.

8. LICENÇAS DE SOFTWARE

8.1. A CONTRATADA não será responsável pelo uso indevido ou inapropriado dos Softwares, por parte do CONTRATANTE, bem como por quaisquer perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE ou por qualquer terceiro em decorrência deste uso indevido ou inapropriado, concordando o CONTRATANTE em manter a CONTRATADA livre e isento de qualquer ônus, dever ou responsabilidade decorrentes de demandas relacionadas ao disposto nesta cláusula.

8.2. O uso de qualquer dos Softwares, no todo ou em parte, em condições contrárias as dispostas no presente Contrato, acarretará a possibilidade da CONTRATADA rescindir, o presente Contrato.

9. COMUNICAÇÕES DAS PARTES

9.1. Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por e-mail, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

9.2. O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante na ÁREA DO CLIENTE e em www.acl.com.br.

9.3. Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo CONTRATANTE de sua solicitação através da ÁREA DO CLIENTE ou enviando e-mail para o Suporte Técnico suporte@acl.com.br ou Serviço de Atendimento ao Cliente sac@acl.com.br.

9.4. Solicitações de atendimento devem ser realizadas através da ÁREA DO CLIENTE ou enviando e-mail para o Suporte Técnico suporte@acl.com.br.

9.4.1. A quantidade de atendimentos é limitada em até 5 solicitações, não acumulativas, por mês corrente.

10. POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

10.1. Cada Parte, seus Representantes e quaisquer terceiros, diretos ou indiretos (temporários, prestadores de serviço, consultores, assessores e agentes) por ela utilizados ou subcontratados, comprometem-se, ainda que recebam determinação em contrário por parte de qualquer funcionário da outra PARTE, a não pagar, oferecer, autorizar e/ou prometer – direta ou indiretamente – qualquer quantia, bens de valor ou vantagem indevida a qualquer pessoa que seja um oficial, agente, funcionário ou representante de qualquer governo, nacional ou estrangeiro, ou de suas agências e organismos nacionais ou internacionais, ou a qualquer partido político, candidato ou ocupante de cargo público ou a escritórios de partidos políticos, ou a qualquer outra pessoa, com a finalidade de obter ou manter um tratamento favorável indevido para os negócios da outra PARTE e/ou de seus Representantes, em violação às leis que versam sobre crimes e práticas de corrupção e contra a administração pública, em especial a Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, regulamentada pelo Decreto-Lei nº 8.420, de 18 de março de 2015, regulamentada pelo Decreto-Lei nº 8.420, de 18 de março de 2015, e o United States Foreign Corrupt Practices (FCPA), de 1977.

11. CLÁUSULAS SOCIAIS

11.1. As partes se comprometem mutuamente a respeitar e difundir as seguintes obrigações: a) não fazer uso por si ou por seus fornecedores, de trabalho ilegal ou de práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil; b)

não utilizar práticas de discriminação negativa, e limitativas na estrutura organizacional de sua empresa bem como em seu relacionamento com o Mercado, tais como, mas não se limitando à: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico; c) cumprir todas as normas e exigências legais relativas à política nacional do meio ambiente emanadas das esferas Federal, Estadual e Municipal.

12. LEI APLICÁVEL

12.1. O Contrato será regido pelas leis brasileiras.

13. FORO

13.1. Para dirimir toda e qualquer demanda emergente do presente Contrato as partes elegem o Foro da Capital do Estado de São Paulo, podendo a CONTRATADA optar pelo domicílio da CONTRATANTE, em detrimento de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços de Suporte Remoto ocorrerá conforme Plano contratado pelo cliente e poderá englobar os seguintes equipamentos e serviços:

- a) Desktops Windows;
- b) Desktops Macintosh;
- c) Notebooks Windows;
- d) Notebooks Macintosh;

2. INSTALAÇÕES E CONFIGURAÇÕES

2.1. Instalações e Configurações Iniciais em PC;

2.2. Licença de Sistema operacional requerida, e fornecida pelo usuário. A autenticidade da licença é de total responsabilidade do usuário.

2.3. Instalação de Drivers.

2.3.1. Drivers devem ser disponibilizados pelo usuário ou disponíveis no site do fabricante. A compatibilidade de Drivers, com sistemas operacionais e demais aplicativos é limitada as restrições do fabricante do mesmo.

2.4. Instalação de Antivírus.

2.4.1. Licença de Utilização requerida, e fornecida pelo usuário. A autenticidade da licença é de total responsabilidade do usuário.

2.5. Configuração de Correio Eletrônico.

2.6. Otimização de desempenho e segurança com antivírus, spywares, Softwares.

2.7. Testes de Funcionalidade.

2.7.1. Testes de navegação; impressão; envio e recebimento de e-mails; testes de kit multimídia.

3. DIAGNÓSTICO E REPARO

3.1. Diagnóstico de problemas de Hardware.

3.2. Diagnostico e Reparo de problemas de Software de mercado. (Exemplo: Microsoft, Macromedia, Adobe, AutoDesk, Symantec, Mcafee).

3.3. Diagnostico e Reparo de Software de outros fabricantes. (Freeware, Shareware, e ou Softwares pagos).

3.3.1. Este serviço é restrito a Softwares que possuam manual descritivo do processo de instalação em Português e ou Inglês; ou suporte do fabricante em língua portuguesa ou inglesa.

3.4. O suporte software limita-se na instalação, reparo ou instalação, não contemplando instruções de uso ou suporte em suas ferramentas específicas.

4. REMOÇÃO DE VÍRUS, SPYWARES, MALWARES, TROJANS.

4.1. Diagnóstico e remoção de vírus, spywares, malwares e trojans, infectados no equipamento.

5. NÃO FAZ PARTE DO ESCOPO DE SERVIÇOS

5.1. Suporte à servidores, virtuais ou físicos;

5.2. Disponibilização de hardware e ou peças;

5.3. Disponibilização de licenças de softwares;

5.4. Atendimento presencial.

5.5. Suporte a qualquer outro serviço contratado.