**CONTRATO DE ADESÃO AUTOMÁTICA PROMOCIONAL - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO**

**PORTAL PARKS** <https://parks.com.br/suporte.html>,

**CONTRATADA:**

**PARKS S/A COMUNICAÇÕES DIGITAIS**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Cruzeiro, 530, Distrito Industrial, Cachoeirinha/RS, inscrita no CNPJ sob nº 92.679.331/0001-18, determina nas cláusulas a seguir as **condições para a prestação de SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO aos CLIENTES que optarem pela contratação desse serviço junto ao Portal PARKS** <https://parks.com.br/suporte.html>.

**CONTRATANTE:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAZÃO SOCIAL:** |  | | | | |
| **ENDEREÇO:**  (Rua/Av. Nº, Sala/ Conjunto, Bairro, Cidade, CEP, UF). |  | | | | |
| **CNPJ:** |  | **INSCR. ESTADUAL:** |  | **INSCR. MUNICIPAL:** |  |
| **RESP. LEGAL:** |  | | | **CPF:** |  |
| **TELEFONE:** |  | | **E-MAIL:** |  | |

A partir da OPÇÃO de contratação escolhida através do Portal PARKS o CLIENTE acima qualificado, a seguir denominado CONTRATANTE, **adere automaticamente e integralmente às condições estabelecidas neste documento**.

# CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

* 1. O objeto do presente contrato é a prestação de SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO concedido pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE, nas condições previstas neste instrumento e no formulário denominado SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PLUS e que integra este documento como um ANEXO indissociável.

1. **CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO DOS SERVIÇOS**
   1. Em contraprestação pelo SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO, a CONTRATANTE pagará em favor da CONTRATADA o valor mensal correspondente ao prazo de vigência conforme PREÇO PROMOCIONAL a seguir, conforme disponibilizado no Portal PARKS <https://parks.com.br/suporte.html>.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OPÇÃO** | **PRAZO DE VIGÊNCIA** | **PREÇO MENSAL DO SERVIÇO** |
| **PROMOCIONAL** | **12** (doze) meses | **R$ 169,00** (cento e sessenta reais) |

* 1. O valor da mensalidade na condição promocional será reajustado a cada 12 (doze) meses, mediante aplicação do índice de correção do IGPM, ou, em caso de sua extinção, será utilizado o índice que venha a substituí-lo.

# CLÁUSULA TERCEIRA - ABERTURA DE OCORRÊNCIA

A partir da ADESÃO AUTOMÁTICA ao presente instrumento junto ao Portal PARKS <https://parks.com.br/suporte.html>, a CONTRATANTE poderá abrir ocorrências técnicas para eventuais problemas com os equipamentos marca PARKS, acionando o SUPORTE TÉCNICO da CONTRATADA, nos horários e contatos a seguir informados:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **HORÁRIO DE ATENDIMENTO** | |  | **CONTATO/ ACESSO REMOTO** | |
| **De Segunda a Sexta-Feira** | **Aos Sábados** |  | **TELEFONE** | **LINK TEAM VIEWER11** |
| Das 8h00 às 20h00 | Das 8h00 às 17h30 |  | (51) 3205-2920 | www.parks.com.br |

# CLÁUSULA QUARTA – ATENDIMENTO DA OCORRÊNCIA

* 1. Além das condições previstas neste contrato, o atendimento será prestado pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE com observância dos requisitos, regras e procedimentos constantes do formulário SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PLUS para Equipamentos PARKS, que desde já a CONTRATANTE declara e garante ter ciência do seu inteiro teor.
  2. Os atendimentos às ocorrências abertas pela CONTRATANTE serão sempre realizados de forma remota e exclusivamente pela área de Suporte Técnico da CONTRATADA, seja por telefone, e-mail, via web, portais eletrônicos e/ou acesso remoto.
  3. As orientações técnicas a serem repassadas pela CONTRATADA, para a solução de eventuais problemas técnicos nos equipamentos marca PARKS, serão transmitidas a um Profissional de Redes da CONTRATANTE que tenha conhecimento do networking, das configurações dos equipamentos PARKS e da Rede da CONTRATANTE (ambiente de Rede Networking e suas aplicações). Esta condição visa possibilitar a troca de informações e a análise conjunta de eventuais problemas apresentados, para a breve solução da ocorrência aberta pela CONTRATANTE.
  4. Durante o processo de atendimento de uma ocorrência, a Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA poderá identificar a necessidade de serem realizados testes que venham a implicar em alteração e/ou adequação nas configurações dos equipamentos marca PARKS e/ou mesmo na Rede da CONTRATANTE (afetando equipamentos e softwares da CONTRATANTE). Sempre que isso ocorrer, caberá ao profissional de Redes da CONTRATANTE a execução de tais testes, bem como o envio imediato dos resultados para a Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA.
  5. Para a consecução do suporte técnico remoto de que trata o presente contrato, a CONTRATANTE deverá permitir à CONTRATADA, através de ferramentas padrão de mercado, o acesso remoto ao equipamento marca PARKS para a realização do diagnóstico relacionado ao(s) problema(s) apresentado(s).
     1. Caso tal acesso não seja disponibilizado em prazo hábil, por mera liberalidade da CONTRATANTE ou recusa em fazê-lo, a ocorrência poderá ser encerrada mesmo sem a solução definitiva do problema técnico em questão.
  6. Nos casos em que a solução do problema técnico dependa da atualização da versão do software do equipamento, fica desde já ajustado que caberá à CONTRATANTE promover a referida atualização a partir da nova versão recebida da CONTRATADA, assim como por preservar as configurações anteriores para o retorno das configurações.
  7. Caso seja identificado que o problema técnico relatado não tenha sido causado pelo equipamento marca PARKS, primordialmente, mas por outro equipamento e/ou outro elemento do ambiente de Rede da CONTRATANTE, a CONTRATANTE deverá providenciar a solução do referido problema, por iniciativa própria e as suas expensas. Nesse caso, a chamada técnica será encerrada, acarretando a necessária abertura de nova chamada técnica, caso o problema inicialmente identificado venha a persistir.
  8. Durante o atendimento do chamado técnico, a CONTRATANTE deverá cooperar com a CONTRATADA para juntos chegarem à solução do problema remotamente. Tais ações de cooperação incluem, mas não se limitam a, por exemplo:

1. Realização de auto teste ou programa de diagnóstico;
2. Fornecimento de todas as informações técnicas necessárias;
3. Permissão para acesso remoto imediato conforme previsto em 4.5;
4. Realização de atividades corretivas básicas e/ ou outras solicitadas pela CONTRATADA no curso do atendimento.

# CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

* 1. Prestar os SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PLUS nas condições previstas neste instrumento e de acordo com as especificações e as orientações constantes do formulário mencionado na Cláusula Primeira.
  2. Prestar todas as informações e esclarecimentos para a CONTRATANTE no curso do atendimento, primando pela cordialidade, pela clareza das informações e orientações prestadas, pela qualidade técnica do serviço realizado e pela solução no menor prazo.

# CLÁUSULA SEXTA - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

* 1. A responsabilidade da CONTRATADA estará limitada ao valor do contrato e as indenizações por danos diretos causados a bens tangíveis por culpa direta e comprovada da CONTRATADA.
  2. A CONTRATADA não será responsabilizada por eventuais atrasos e/ou faltas e/ou falhas na execução dos serviços objeto deste instrumento, que decorram de razões e/ou ações que não deu causa, assim como por situações de Caso Fortuito ou de Força Maior, nos termos do Código Civil Brasileiro.
  3. A CONTRATADA em nenhuma hipótese será responsabilizada por perda de dados ou por danos indiretos, extraordinários ou emergentes, tais como, mas não somente, por prejuízos decorrentes do tempo de paralisação, lucros cessantes, nem por quaisquer outros danos.

# CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

* 1. A CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento mensal em favor da CONTRATADA, do valor correspondente à OPÇÃO de contratação que definiu no Portal PARKS <https://parks.com.br/suporte.html>, conforme previsto na Cláusula Primeira, na data do seu vencimento durante a vigência deste contrato. A CONTRATADA disponibilizará mensalmente o BOLETO no valor correspondente à mensalidade para a CONTRATANTE.
     1. Havendo atraso no pagamento do avençado na Cláusula Segunda acarretará cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o montante em atraso, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, “pró-rata die”.
  2. A CONTRATANTE será a única responsável pela segurança de suas informações confidenciais, bem como por manter um procedimento externo para os equipamentos (hardware e software) visando à reconstrução de arquivos, dados ou programas perdidos e/ ou alterados.
  3. A CONTRATANTE será a única responsável pela guarda dos arquivos de configuração e parametrização de seus equipamentos, assim como de aplicar tais arquivos de configuração no equipamento substituto, se isso ocorrer.

# CLÁUSULA OITAVA - PROPRIEDADE INTELECTUAL

* 1. O presente contrato em hipótese alguma importa na cessão, ou qualquer espécie de transferência de propriedade autoral intelectual ou industrial da CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável pela não violação dos referidos direitos, respondendo integralmente pelos eventuais danos causados em decorrência da violação.
  2. A CONTRATANTE desde já garante que não promoverá em hipótese alguma qualquer espécie de engenharia reversa ou tentativa de acesso indevido ou divulgação de informações de propriedade de CONTRATADA, responsabilizando-se por todos os danos causados em decorrência da violação, sem prejuízo da incidência das leis penais e das leis de proteção aos direitos autorais intelectuais e industriais.
  3. É vedada a utilização da marca, logomarca, logotipo, ou qualquer citação ao nome da CONTRATADA em qualquer publicação, informe publicitário, ou ação de marketing sem a expressa autorização da CONTRATADA sob pena de pagamento por perdas e danos além das sanções previstas na legislação aplicável.

# CLÁUSULA NONA - CONDIÇÕES GERAIS

* 1. Este Contrato não contempla o fornecimento, devolução/substituição e/ou instalação pela CONTRATADA de itens consumíveis, peças substituídas pelo usuário, kits de manutenção ou demais itens consumíveis, inclusive, mas não exclusivamente, acessórios, suprimentos operacionais, cabos de força, “patch cords” metálicos ou ópticos, meios magnéticos.
  2. O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PLUS **não** cobre nenhum dano ou falha causada por:

1. Uso de meios, suprimentos ou software que não seja da marca CONTRATADA;
2. Condições locais que não estejam em conformidade com as especificações da CONTRATADA quanto ao local;
3. Culpa ou dolo por parte da CONTRATANTE, uso indevido, danos causados por fogo ou água, problemas elétricos causados pela rede elétrica ou por causas naturais como raios, transporte realizado pela CONTRATANTE, trabalhos e/ou modificações realizados por terceiros não autorizados pela CONTRATADA;
4. Utilização no ambiente de Rede da CONTRATANTE de produtos incompatíveis com as especificações da CONTRATADA;
5. Instalação inadequada do equipamento e/ou diferente das orientações previstas no manual da CONTRATADA.
6. Produtos furtados e/ou roubados;
7. Produtos deslocados para fora da área de abrangência dos serviços;
   1. A CONTRATADA prestará o SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PLUS somente para versões atuais e imediatamente anteriores do software PARKS e que acompanha os equipamentos marca PARKS, e somente quando o software for usado com o hardware que estiver incluído nas configurações especificadas pela CONTRATADA.
      1. Define-se “versão” como sendo um produto software liberado pela CONTRATADA que contenha novas características, aperfeiçoamentos e atualizações de manutenção.
   2. A CONTRATADA oferecerá os Serviços de Suporte Técnico PLUS somente para equipamentos marca PARKS e nas versões que estejam documentadas como passíveis de suporte em configurações especificadas.
   3. O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PLUS é absolutamente independente da garantia do produto e em nenhuma hipótese será complementar a referida garantia. Desta forma, o prazo de prestação do serviço se inicia a partir da aquisição deste serviço e independentemente da garantia do produto.
   4. Os termos e condições deste Contrato constituem o entendimento completo entre as partes em relação ao SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PLUS e superam qualquer outra comunicação, declaração ou acordo anterior, seja verbal ou por escrito, sendo que quaisquer termos e/ou condições adicionais somente terão validade mediante documento assinado pelas PARTES.
   5. As PARTES concordam e aceitam que:
8. Dispõem de plenos poderes, autorização e capacidade para firmar este Contrato;
9. Dispõem de plenos poderes para cumprir suas obrigações aqui contidas;
10. Tomaram todas as medidas necessárias de autorização e permissão para a execução do presente contrato;
11. Não possuem nenhum vício de consentimento na celebração do presente negócio;
12. Observarão os princípios da boa-fé e função social na vigência deste instrumento.
    1. Além do Serviço de Suporte remoto a CONTRATANTE poderá acessar páginas de conteúdo técnico da CONTRATADA em [**http://suporteplus.parks.com.br**](http://suporteplus.parks.com.br) que contém informações específicas para melhor operar sua rede e solucionar seus problemas diretamente.
    2. Fica expressamente convencionado que não constituirá novação, a abstenção, por qualquer das PARTES, do exercício de seus direitos, poderes, recursos ou faculdades assegurados por lei ou por este instrumento, nem a eventual tolerância de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações, não impedindo a outra parte, a seu exclusivo critério, de exercer, a qualquer momento, esses direitos, poderes, recursos ou faculdades, os quais são cumulativos e não excludentes em relação aos previstos em lei.
    3. As PARTES aceitam e concordam que cumprem integralmente a legislação anticorrupção nacional e internacional, tomando todos os cuidados, medidas e fiscalização necessárias para que tal legislação seja cumprida por seus funcionários, prepostos, coligados, terceiros, e qualquer outra pessoa, física ou jurídica que tenha ou venha a ter qualquer tipo de vínculo formal ou informal com os declarantes, assumindo total responsabilidade em caso do descumprimento de tal legislação.

# CLÁUSULA DÉCIMA – POLÍTICA DE PRIVACIDADE LGPD

* 1. As PARTES desde já se comprometem a cumprir com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018 em relação ao tratamento de dados pessoais dos respectivos titulares, sejam eles funcionários, prepostos, fornecedores, clientes e/ou qualquer pessoa física vinculada ou não a qualquer empresa pública e/ou privada com quem mantenham relação comercial, de forma a garantir a devida autorização dos mesmos, no âmbito da prestação de serviços de que trata o presente instrumento.

# CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - VIGÊNCIA

* 1. A partir da data da ADESÃO ao presente contrato junto ao Portal PARKS <https://parks.com.br/suporte.html>, sua vigência será de 12 (doze) meses, conforme previsto na Cláusula Segunda deste instrumento.
  2. Vencido o período inicial previsto em 11.1, este contrato será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos, exceto se uma das PARTES manifestar intenção de não renovação, com até 30 (trinta) dias antes do seu encerramento.
     1. Após o período inicial acima previsto, caracterizando a renovação automática do contrato, este contrato poderá ser rescindido mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias de uma PARTE a outra, sendo devidas pela CONTRATANTE as mensalidades correspondentes até a data da efetiva rescisão.
  3. Em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas deste contrato e demais condições constantes do formulário mencionado na Cláusula Primeira, a parte prejudicada poderá solicitar a rescisão a rescisão imediata deste instrumento, sem que isso acarrete quaisquer ônus à PARTE que a requereu.
  4. Se a CONTRATANTE solicitar rescisão deste contrato antes do prazo indicado em 11.1 e sem que a CONTRATADA tenha concorrido em alguma infração conforme previsto em 11.3, a CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento de multa compensatória proporcional 1/4 (um quarto) do total das mensalidades remanescentes em favor da CONTRATADA.

# CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – FORO E LEIS APLICÁVEIS

* 1. Este contrato e todos os direitos e obrigações nele contidos, será regido pelas Leis Brasileiras, sendo obrigatório às PARTES seus herdeiros e/ou sucessores.
  2. Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado possa vir a ser, para dirimir todas e quaisquer questões oriundas deste Contrato.

As PARTES assinam e aderem integralmente às condições do presente instrumento, na forma da Lei, podendo optar pela assinatura digital e-CPF e/ou através do Portal DocuSign.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Município/UF: | Cachoeirinha/RS | Dia: |  | Mês: |  | Ano: | 2021 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **CONTRATADA** |  | **CLIENTE CONTRATANTE** |
| **PARKS S/A COMUNICAÇÕES DIGITAIS** |  |  |
| FÁBIO ROBERTO CIERRO |  |  |
| DIRETOR |  |  |

TESTEMUNHAS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. |  | 2. |
| NOME: |  | NOME: |
| CPF: |  | CPF: |