

**CONTRATO ESPECÍFICO ("Contrato")**  
*Serviço de Assistência Técnica ("VETORIAL ASSIST")*

**I. SUJEITOS DO CONTRATO**

- *Partes*

<b>Nome Empresarial:</b> Vetorial Tecnologia da Informação Ltda.		<b>Nome Fantasia:</b> Vetorial Tecnologia da Informação
CNPJ: 37.545.051/0001-09		
Endereço: Rua Conde de Porto Alegre, n. 384, sala 302		Bairro: Centro
Cidade: Rio Grande	Estado: Rio Grande do Sul	CEP: 96.200-330
Telefones: (53) 3233-8300	S.A.C: 0800 701.1888	Site: www.vetorial.net

E Contratante, aderente ao Serviço contratado na forma dos Termos Gerais, Termo de Contratação e outros documentos complementares aplicáveis que integram este Contrato para todos os fins de direito, doravante simplesmente Contratante;

Em conjunto, Contratada e CONTRATANTE denominadas "Partes" e, isoladamente, "Parte".

O presente Contrato Específico de Serviços de Assistência Técnica ("Contrato"), do tipo adesão, respeitadas as regras da legislação e regulamentação aplicável se encontra registrado junto ao Cartório de Títulos e Registros da Cidade de Rio Grande/RS e disponibilizado no site [www.vetorial.net](http://www.vetorial.net) para conferência e acesso pelo Contratante. A adesão a este Contrato dar-se-á por meio de aceitação do Termo de Contratação.

**II. DEFINIÇÕES**

- *Para Interpretação e Integração Contratual.*

- Contratante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Contratada para fruição do Serviço contratado, identificado no Termo de Contratação;
- Atendimento: interações entre a Contratada e o Contratante, independentemente do originador da interação;
- Contrato Específico ("Contrato"): trata-se deste instrumento contratual que estabelece vínculo jurídico entre a Contratada e o Contratante, integrado pelos Termos Gerais, Termo de Contratação e por documentos complementares, se houver, o qual define as regras particulares de cada Serviço contratado.



- d) Central de Atendimento: órgão da Contratada responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de Serviços ou de Atendimento ao Contratante;
- e) Contratada: É a pessoa jurídica que de acordo com o Termo de Contratação irá prestar o Serviço contratado sob este Contrato;
- f) Serviço(s): trata-se da Assistência Técnica à rede interna do Contratante para a finalidade de estabelecer, restabelecer ou melhorar a conectividade da mesma. Os equipamentos assistidos serão aqueles que possibilitam conexão à internet, tais como: (i) roteadores wi-fi, (ii) dispositivos de suporte à inteligência artificial, (iii) *smarttvs*, (iv) smartphones, (v) videogames e outros similares. O Termo de Contratação, conforme o plano contratado, definirá o número de equipamentos assistidos e a forma de atendimento, Assistência Técnica remota ou presencial;
- g) Termo de Contratação: documento complementar que contempla e/ou pode contemplar o Serviço contratado pelo Contratante, preço, forma de pagamento, tipo de atendimento, prazo, rescisão, descontos, promoções e outras condições da prestação.

### III. CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- *Objeto e Obrigações das Partes.*

1) **OBJETO:** Este Contrato tem por objeto a prestação de Serviços de assistência técnica à rede interna do Contratante conforme plano e/ou Serviço contratado identificado no Termo de Contratação.

1.1. Os Serviços serão prestados mediante Atendimento presencial ou remoto, por profissional designado como Assistente Técnico.

1.2. O Assistente Técnico poderá ser substituído a critério da Contratada ou por solicitação justificada da Contratante, acatada pela Contratada, mediante novo agendamento para Atendimento.

1.3. Problemas críticos que denotem a necessidade de intervenção e/ou manipulação de softwares de terceiros, embarcados ou não nos dispositivos assistidos não estão inclusos no objeto deste Contrato, devendo ser encaminhados ao fabricante ou ainda, à assistência técnica autorizada dos equipamentos.

1.4. Caso o problema de conectividade reportado pelo Contratante não seja solucionado ou solucionável pela Assistência Técnica remota, nem pela Assistência Técnica presencial, os Assistentes Técnicos poderão indicar alternativas de contorno, ou ações a serem tomadas pelo Contratante, tais como, procurar a Assistência Técnica autorizada do dispositivo, substituir o equipamento, sem que isso implique em assunção de responsabilidade da Contratada pela opinião exarada, que pode não surtir o efeito esperado pelo



Contratante e não ensejará quaisquer obrigações de ressarcimento ou indenização.

- 1.5. São obrigações da Contratada dentre outras previstas nos Termos Gerais, neste instrumento, no Termo de Contratação e eventuais documentos complementares:
  - 1.5.1. Acompanhar e controlar as atividades dos Serviços de Assistência Técnica remota e presencial, visando sua qualidade e adequação ao plano e escopo contratados, na forma do Termo de Contratação;
  - 1.5.2. Manter equipe de assistentes técnicos capacitados a prestar os serviços objeto deste Contrato, a saber, instalar e desinstalar softwares, restaurar senhas, configurar dispositivos e outras similares.
  
- 1.6. São obrigações do Contratante dentre outras previstas nos Termos Gerais, neste instrumento, no Termo de Contratação e eventuais documentos complementares:
  - 1.6.1. Pagar pontualmente a contrapartida pelos Serviços contratados;
  - 1.6.2. Abrir os chamados para Atendimento sempre no canal oficial, qual seja, Central de Atendimento;
  - 1.6.3. Explicar o problema enfrentado com o maior nível de detalhamento possível.
  - 1.6.4. Providenciar serviços de internet, bem como banda larga suficiente às necessidades e comodidades que utiliza, tais como: serviços de *streaming*, acesso a sites, portais, *cloud computing*, isentando a Contratada de quaisquer responsabilidades por performance dos serviços de internet os quais não fazem parte do objeto deste Contrato.
  
- 1.7. A solução da Assistência Técnica poderá ser orientar o Contratante a: (i) trocar o dispositivo por outro mais atual, (ii) enviar o dispositivo para a assistência técnica autorizada, (iii) aumentar a banda larga contratada, (iv) revisar a rede de instalação elétrica, (v) adquirir outros dispositivos para melhorar a performance da rede interna, (vi) cabeamento adicional, (vii) instalação de roteador, dentro outros que estejam associados a providências que o Contratante deve tomar e que fogem ao escopo dos planos da Assistência Técnica contratada. Alguns destes serviços e outros ainda que se mostrem necessários, caso façam parte do portfólio da Contratada, poderão, a pedido do Contratante, ser objeto de orçamento para fins de prestação.
  
- 1.8. Não estão inclusos no escopo deste Contrato o fornecimento de roteadores, equipamentos, cabos e outros elementos físicos ou virtuais importantes ou necessários à conectividade ou melhoramento da conectividade do Contratante.
  
- 1.9. A Contratada prestará os Serviços de Assistência Técnica independente da prestadora de serviços de internet de banda larga fixa, que é a responsável pela disponibilidade do sinal de tráfego, conforme regras específicas de contratação destes serviços.



- 1.10. A intervenção do Contratante em equipamentos ou dispositivos, podem influenciar negativamente ou impedir o Serviço de estabelecer a conectividade.
- 2) ASSISTÊNCIA TÉCNICA REMOTA:** Serviço via Central de Atendimento, pelos canais disponibilizados, podendo ensinar a intervenção remota em dispositivos, mediante autorização do Contratante.
- 2.1. A Assistência Técnica por meio da Central de Atendimento será o canal oficial de contato da Contratante para registro de incidentes, dificuldades com a conectividade de dispositivos assistidos, dúvidas e requisições de Serviço.
- 2.2. A Assistência Técnica remota servirá também para que a Contratada efetue o diagnóstico preliminar a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de acesso remoto de estação, dentre outros.
- 2.3. Mediante a Assistência Técnica remota, conforme o diagnóstico do Assistente Técnico, serão realizadas atividades como configuração, instalação, remoção de aplicativos, reinicialização de senhas, atualização de softwares e afins, tudo com vistas a restabelecer a conectividade do equipamento.
- 2.4. A Contratada deverá responder a pedidos de informação do Contratante relativos à situação de solicitações abertas.
- 2.5. O Serviço de Assistência Técnica remota buscará menor indisponibilidade possível dos dispositivos assistidos conforme o plano contratado, evitando o repasse do incidente para o Atendimento presencial.
- 2.6. O Atendimento para Assistência Técnica remota deverá registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e os problemas reportados pelo Contratante, a fim de agilizar a resolução da falha reportada.
- 2.7. Caso não seja possível solucionar o problema acusado pelo Contratante por meio da Assistência Técnica remota, o Assistente Técnico deverá encaminhar o chamado para as equipes de Assistência Técnica presencial, para atendimento mediante prévio agendamento.
- 2.8. O Assistente Técnico remota deverá acompanhar a situação do incidente em Atendimento desde o seu registro até o fechamento do chamado.
- 3) ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESENCIAL/ON SITE:** Atendimento técnico realizado de forma presencial a fim de buscar a solução de problemas que não tenham sido resolvidos na Assistência Técnica remota, seja por inviabilidade relacionada à natureza do chamado ou ainda por tentativa frustrada.

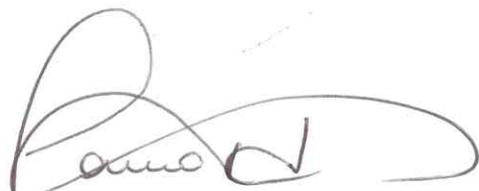
*P. Amaro*

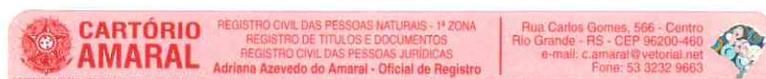
- 3.1. A Assistência Técnica presencial será agendada mediante encaminhamento por meio da Central de Atendimento, que, conforme o registro do problema, encaminhará o Assistente Técnico adequado à realização do Serviço, dentro do escopo deste Contrato.
- 3.2. A fim de restabelecer a conectividade dos roteadores e dispositivos conforme o plano contratado identificado no Termo de Contratação o Assistente Técnico presencial poderá realizar atividades de instalação, desinstalação, configuração, troca de senhas (as quais deverão em momento imediatamente ulterior ser modificadas pelo Contratante, sem que a Contratada tenha conhecimento da nova senha)
- 3.3. A Assistência Técnica presencial não inclui a montagem, desmontagem, intervenção em códigos-fonte e códigos-objeto e outras ações de maior complexidade e que não sejam diretamente relativas a ajustes que promovam a conectividade do dispositivo em questão.
- 4) DEMANDAS EXTRAORDINÁRIAS:** São aquelas solicitadas pelo Contratante para a prestação de serviços não contemplados no plano identificado no Termo de Contratação e neste instrumento.
- 4.1. As demandas extraordinárias, sempre que tecnicamente viável para a Contratada, serão previamente orçadas e se aprovadas pelo Contratante, realizadas em tempo hábil estimado.
- 5) CONDIÇÕES COMERCIAIS:** O Contratante deverá pagar à Contratada o preço contratado, cujo valor e forma de pagamento constam do Termo de Contratação e demais regras nos Termos Gerais.
- 5.1. Os preços poderão ser revistos, a qualquer tempo, para o resgate do inicial equilíbrio econômico-financeiro contratual, a critério da Contratada.
- 5.2. Na hipótese de rescisão do Contrato por inadimplemento do preço, o mesmo será restabelecido mediante o pagamento do principal, juros, multa, correção monetária e outros custos inerentes à reativação.
- 5.3. A baixa do protesto e cancelamento do registro nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, SERASA) será requerida pela Contratada imediatamente após o pagamento do preço, porém, a mesma não se responsabiliza pelos prazos operacionais destas instituições.
- 5.4. O CLIENTE autoriza que o documento de cobrança seja disponibilizado exclusivamente por meio eletrônico.
- 5.5. A Contratada disponibilizará o documento de cobrança no espaço reservado ao Contratante na internet no endereço [www.vetorial.net](http://www.vetorial.net).
- 6) VIGÊNCIA:** A relação jurídica entre as Partes vigorará pelo prazo previsto no Termo de Contratação. Caso o Termo de Contratação não preveja a vigência, a relação jurídica dar-se-á por prazo indeterminado. Em caso de contratação de ofertas combinadas ("combo"), a vigência será comum para todos os Serviços integrantes do conjunto, valendo a mesma regra para o caso de renovação da contratação combinada.

*Paulo*

- 7) **RESCISÃO:** O presente Contrato pode ser rescindido, nas seguintes hipóteses:
- 7.1. Inadimplemento do preço;
  - 7.2. Mediante comunicação do Contratante pelo canal de Atendimento ou por Atendimento no Estabelecimento, quando será informado dos eventuais débitos até o momento, inclusive multa no caso de contrato com prazo determinado;
  - 7.3. Falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes e ainda, por falecimento do Contratante;
  - 7.4. Pela Contratada em caso de inviabilidade técnica para a prestação dos Serviços, sem incidência de ônus à Contratada ou quaisquer ressarcimentos ao Contratante;
  - 7.5. Por determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação dos serviços, sem incidência de ônus à Contratada ou quaisquer ressarcimentos ao Contratante.
  - 7.6. De comum acordo, observadas as penalidades no Contrato firmado com prazo determinado;
  - 7.7. Pela Contratada na hipótese de descumprimento pelo Contratante de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à fruição do serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria Contratada;
  - 7.8. Em caso de descontinuidade do Serviço contratado, facultando ao Contratante a migração para outro Serviço da sua escolha.
- 8) **FORO:** As Partes elegem o Foro da Comarca de Rio Grande, Estado do Rio Grande do Sul, para dirimir eventuais demandas emergentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

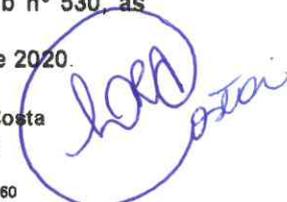
Rio Grande, 01 de Outubro de 2020.

  
\_\_\_\_\_  
Vetorial Tecnologia da Informação LTDA



Protocolado sob nº 584, Livro A-1, às fls. 23,  
em 15 de outubro de 2020.  
Registrado o(a) CONTRATO, sob nº 530, às  
fls. 1 f, Livro B- 5.  
Rio Grande/RS, 22 de outubro de 2020.

Luciana Ribeiro Alves da Costa  
Escrivente Autorizada





Emolumentos: Total: R\$ 70,00 + R\$ 6,60 = R\$ 76,60  
Registro TD s/ valor (Integral): R\$ 66,40 (0486.04.1900010.01060 =  
R\$ 3,30)  
Digitalização: R\$ 9,60 (0486.02.1900010.00127 = R\$ 1,90)  
Processamento eletrônico: R\$ 5,00 (0486.01.1900010.01663 = R\$  
1,40)