

**ToS - Terms of Service****Termos de Serviço****Modalidade: Atendimentos AVULSOS**

A empresa **UBUNTU REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES LTDA EPP**, de nome fantasia **COMPUPACK**, prestadora de serviços de suporte e consultoria em tecnologia da informação, neste ato definida como **CONTRATADA**, informa à seu(s) cliente(s) pessoa física e/ou jurídica que:

**1. CLASSIFICAÇÃO - Atendimentos Avulsos**

Conforme sua política comercial, a **CONTRATADA** define que:

1.1. Atendimentos Avulsos são aqueles nos quais a **CONTRATANTE**, também nominada como Cliente Avulso, não possui vínculos contratuais estabelecidos, por meio de um contrato firmado com a prestadora de serviços;

1.2. O acionamento avulso ocorre de maneira eventual, sob demanda, conforme a solicitação do(a) contratante, nomeado como cliente avulso, que poderá ser tanto pessoa física quanto jurídica.

**2. SERVIÇOS:****2.1. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

2.1.1. Os serviços serão executados conforme a solicitação do(a) **CONTRATANTE**, sendo o atendimento técnico prestado exclusivamente para atividades relacionadas no acionamento (abertura) do chamado,

nas disposições acordadas previamente entre as partes.

2.1.2. Executar-se-ão os serviços em **horário comercial (das 08:00 às 12:00 – 14:00 às 18:00 horas) de segunda a sexta**. Este é o período de expediente da **CONTRATADA**.

2.1.3. Quaisquer acionamentos fora do período de expediente da **CONTRATADA**, ensejam um valor adicional ao comumente cobrado, por atendimento em horário estendido;

2.1.4. A **CONTRATANTE** fica ciente que qualquer acionamento deve ser feito à nossa Central de Serviços aqui descrita. Os chamados podem ser abertos por:

- **Telefone e WhatsApp (48)3090-9210**
- Site [www.compupack.com.br](http://www.compupack.com.br) em nossa ferramenta de ServiceDesk com usuário e senha de sua empresa, caso possua;

2.1.5. Qualquer solicitação da **CONTRATANTE** deverá ser realizada somente pelos canais mencionados acima e, preferencialmente, na ordem listada.

2.1.6. A **CONTRATADA** veta seus colaboradores de fornecerem seus números de telefones pessoais, tampouco atender a solicitações diretamente. O contato direto com a equipe técnica não é permitido, exceto quando há vínculo contratual e previsto em contrato.

2.1.7. Neste instrumento reforçamos que, para maior eficiência e agilidade, a preferência para execução dos atendimentos é forma **REMOTA**, ou seja, sempre que haja a possibilidade as intervenções serão realizadas remotamente por meio de conexões via internet.

2.1.8. A CONTRATADA compromete-se a executar o serviço sempre de maneira que permita sua continuação por qualquer profissional da área a qualquer momento.

2.1.9. A CONTRATANTE declara-se ciente que é a **única responsável pelo licenciamento de softwares** naqueles em que haja a necessidade de uso de licenças comerciais. A CONTRATADA fará somente a orientação, gestão e aplicação dessas licenças e eventual adequação de versões quando necessário ou solicitado pela CONTRATANTE. Desde já declaramos que a COMPUPACK recomenda, em todos os casos, o uso de softwares originais.

## 2.2. DA PRIORIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

2.2.1. A CONTRATANTE fica ciente que, por não haver um vínculo contratual estabelecido nem uma recorrência de pagamentos para com a CONTRATADA, **os atendimentos AVULSOS, por sua natureza eventual, não terão prioridade sobre os demais atendimento com outros clientes cujos quais haja um vínculo de contrato estabelecido (Clientes com Contrato);**

2.2.2. A CONTRATADA irá realizar uma classificação da urgência do atendimento (seguindo o item 2.2.3) e, caso haja demandas concorrentes com outros clientes com contrato ativo, ela priorizará o atendimento a estes clientes. Podendo o atendimento avulso da CONTRATANTE sofrer alterações na programação do agendamento para atendimento;

2.2.3. Seguindo as boas práticas de T.I., o Acordo de Nível de Serviços ou SLA (*Service Level Agreement*) fica estabelecido que a

CONTRATANTE contará com prazos de atendimento de acordo com a urgência do problema registrado no chamado:

Prioridade	Descrição	Prazo de Atendimento
Emergência	Empresa fora de operação	até 8 horas úteis
Urgente	Setor importante com problemas	até 1 dia útil
Normal	Ocorrência que não compromete o andamento da empresa	até 2 dias úteis
Baixa	Pequenos problemas que podem aguardar	até 3 dias úteis

2.2.3.1. Fica convencionado que considerar-se-á como setores importantes aqueles que impactam diretamente no faturamento da CONTRATANTE, assim assumindo o *status* de chamado 'urgente' e tratado como tal;

2.2.4. Para efeitos de prazos de atendimento (SLA - Service Level Agreement), considerar-se-á como horário de abertura do chamado somente se dentro do horário de atendimento da CONTRATADA e se aberto nos canais de nossa central de serviços.

2.2.5. É subentendido que o prazo de atendimento se dá do momento do registro do chamado na central de serviços da CONTRATADA até o momento do início do atendimento (física ou remotamente) por parte da CONTRATANTE. Prazo de atendimento difere de prazo de solução, pois este pode requerer procedimentos, fornecimento de peças ou outros que podem levar mais tempo e/ou dependam de terceiros.

2.2.6. A mensuração correta da urgência do atendimento deve ser realizada sempre

utilizando-se do bom senso entre a situação informada pela CONTRATANTE e a análise do caso por parte da CONTRATADA.

2.2.7. Quando um computador e/ou servidor da CONTRATANTE for objeto de formatação, reconfiguração ou reinstalação do sistema operacional o CONTRATANTE ou pessoa responsável pelo equipamento deverá indicar as pastas e arquivos a serem salvos e restaurados posteriormente na máquina, por meio do preenchimento e assinatura de formulário com tal finalidade. Após a conclusão do serviço e devolução da máquina ao cliente, a CONTRATADA manterá o backup destes arquivos por um prazo máximo de 15 dias corridos, caso a CONTRATANTE necessite usá-lo para resgatar algum arquivo eventualmente perdido, deverá indicar à CONTRATADA neste prazo, pois após este período a cópia dos arquivos é excluída em definitivo.

2.2.8. Em intervenções onde seja necessária a formatação, restauração ou qualquer outro procedimento onde os programas/software instalados sejam afetados, a CONTRATADA fica responsável em re-instalar somente os softwares indicados no checklist e com backup dos arquivos indicados. A CONTRATANTE fica ciente que, tecnicamente, não é possível que o software 'volte como estava' sendo necessária sua reinstalação. E boa parte destes softwares dependem do suporte do seu fabricante para tal (Exemplos: ERPs, aplicativos bancários).

2.2.9. Ainda sob softwares, nos casos em que seja necessário acionamento do fabricante ou seu suporte técnico para quaisquer intervenções, a CONTRATADA prestará apoio dentro de suas condições, porém é de

responsabilidade do CONTRATANTE realizar o acionamento.

2.2.10. A CONTRATANTE tem ciência de que não cabe a CONTRATADA instruir ou dar orientações sobre uso básico de computadores, sistemas operacionais, Office ou outros softwares ou uso de equipamentos em geral.

### **3. PRAZOS E SANÇÕES:**

#### **3.1. DO AGENDAMENTO DOS ATENDIMENTOS**

3.1.1. A CONTRATADA fará o agendamento para o atendimento técnico da demanda da CONTRATANTE de acordo com os horários disponíveis por seus profissionais;

3.1.2. A CONTRATANTE fica ciente que, caso ela queira ou exija ser atendida por um profissional específico, o atendimento poderá demorar além do prazo estabelecido no SLA;

3.1.3. A CONTRATADA poderá dispor de um tempo menor para atendimento e classificar como ATENDIMENTO DE URGÊNCIA e cobrar um valor adicional de 50% sob o valor da hora técnica;

3.1.4. Uma vez aberto o chamado para atendimento, ele entrará em uma fila de espera e a CONTRATADA irá informar o agendamento do atendimento à CONTRATANTE;

#### **3.2. DO CANCELAMENTO DE CHAMADOS**

3.2.1. A CONTRATANTE poderá, sem custos, cancelar um chamado solicitado até, no

máximo, 4 horas úteis antes do horário agendado para o atendimento.

pela CONTRATANTE sempre com antecedência ao prazo de vencimento.

3.2.2. Caso a CONTRATANTE não cancele formalmente com antecedência maior ou igual a 4 horas úteis, assume o ônus de 1 (uma) hora técnica presencial ou remota, dependendo do chamado, por concordar que o esforço técnico e administrativo foi feito para que ele ocorresse e, caso seja o tempo inferior ao estipulado, o cancelamento acarreta em perdas à CONTRATADA por deixar outro cliente aguardando ou não ter tempo hábil para executar outro naquela janela de tempo e, portanto, é devido o valor como reparação;

#### 4. DO ACEITE:

4.1. A CONTRATANTE concorda que, ao proceder a abertura do chamado, leu e aceitou os termos acima.

### 3.3. DOS PAGAMENTOS

3.3.1. Para clientes com cadastro e com histórico de atendimentos, a CONTRATADA comumente cede um prazo de 7 (sete) dias para o pagamento dos serviços por meio de boletos à CONTRATANTE;

3.3.2. Para clientes sem cadastro ou sem histórico prévio, a CONTRATADA poderá solicitar pagamento adiantado de ao menos 1 hora técnica e deslocamento (caso haja);

3.3.3. Quaisquer outras condições de pagamento devem ser acordadas previamente à realização do atendimento;

3.3.4. Em caso atrasos no pagamento de serviços realizados, a CONTRATANTE poderá recusar a abertura de novos chamados para atendimento até a quitação dos valores em aberto;

3.3.5. Os boletos bancários e referidas Notas Fiscais serão enviados sempre por e-mail em endereço eletrônico a ser informado

Cairo Augusto Willamil Luz

**UBUNTU REP. E MANUT. DE COMPUTADORES  
COMPUPACK**