

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Este documento é um contrato legal entre a **NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ/MF sob o nº **04.095.869/0001-18**, com sede na Avenida Presidente Kennedy, nº 1.001, Olinda, Pernambuco, CEP 53.230 - 630, doravante denominada **CONTRATADA**, e o cliente (pessoa física ou jurídica), doravante denominada **CONTRATANTE**, e descreve direitos e obrigações de ambas as partes no que se refere ao **SERVIÇO DE SUPORTE À UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE SCRIPTCASE**.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DA ADESÃO AO CONTRATO

Ao clicar em *prosseguir*, a **CONTRATANTE** confirma a aceitação dos termos e condições de uso neste contrato descritos.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO DO CONTRATO

É objeto deste contrato a prestação do **SERVIÇO DE SUPORTE À UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE SCRIPTCASE**, que tem como objetivo o auxílio na utilização da ferramenta Scriptcase.

CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES ENVOLVIDAS

3.1 Responsabilidades da **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)**:

3.1.1 A **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)** compromete-se a auxiliar os clientes na utilização do software SCRIPTCASE conforme descrito na CLÁUSULA SEGUNDA.

3.1.2 A **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)** não dispõe de qualquer garantia de que resolverá todos os problemas com relação ao SCRIPTCASE.

3.1.3 A **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)** se compromete a manter sigilo de todas as informações e/ou sistemas disponibilizados por quaisquer clientes.

3.2 Responsabilidades da **CONTRATANTE**:

3.2.1 A **CONTRATANTE** é integralmente responsável por seus hardwares, sistemas operacionais, instalação do banco de dados, configuração do banco de dados, configurações de rede, manutenção de rede e instalação, utilizando qualquer sistema próprio de controle para acesso a arquivos necessários para o suporte ao SCRIPTCASE.

3.2.2 A **CONTRATANTE** compromete-se a autorizar a **CONTRATADA**

(NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA) a utilizar, com acesso limitado, sistemas de propriedade do cliente, de modo a possibilitar a resolução do problema em atendimento.

3.2.3 A **CONTRATANTE** é responsável por fazer todos os backups do Scriptcase e dos projetos feitos nele; arcar com os prejuízos advindos da danificação permanente e irreparável de banco de dados quando estes advierem de sua própria responsabilidade (não efetuação de backups, danos físicos em unidades de armazenamento, vírus e etc);

3.2.4 Responsabilizar-se por qualquer infração legal, nos âmbitos civil, penal, autoral e todos os demais, que, eventualmente, venha a ser cometida com a utilização do software/serviço contratado.

CLÁUSULA QUARTA: DOS TIPOS DE SERVIÇOS DE SUPORTE

Os planos de suporte listados abaixo aplicam-se a todos os planos de licença disponíveis no website do SCRIPTCASE (www.scriptcase.com.br).

4.1 Todos os planos de suporte incluem as seguintes características básicas:

- Download de tutoriais e modelos de projetos atualizados (disponíveis no website www.scriptcase.com.br);
- Acesso ilimitado ao fórum público de dúvidas conduzido pela **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)** sob endereço www.scriptcase.com.br/forum;
- Quantidade de tickets compatível com o plano de suporte adquirido.

4.2 Os demais recursos de suporte divergem a depender do plano adquirido, cujos detalhes estão descritos a seguir:

4.2.1 Plano de Suporte Cobre:

- Suporte por Ticket - Garantia de resposta dentro de 48 horas (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)

4.2.2 Plano de Suporte Bronze:

- Suporte por Ticket - Garantia de resposta dentro de 48 horas (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)

4.2.3 Plano de Suporte Prata:

- Suporte por Ticket - Garantia de resposta dentro de 48 horas (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)
- Suporte por Chat – Conversa simultânea (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)

4.2.4 Plano de Suporte Ouro:

- Suporte por Tickets - Garantia de resposta dentro de 48 horas (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)
- Suporte por Chat – Conversa simultânea (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**)
- **Suporte por Telefone** – Atendimento de suporte por voz através da central telefônica (durante o horário comercial - Ver **secção 6.2**).

PARÁGRAFO ÚNICO: Os planos de suporte **NÃO** cobrem suporte a códigos personalizados de aplicações e bancos de dados, tampouco a construção de aplicações customizadas fora do escopo do Scriptcase.

CLÁUSULA QUINTA: DAS MÉTRICAS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

Todos os recursos de suporte listados nesta seção, exceto o serviço de Tickets, serão mensurados em **minutos** e estarão disponíveis até o limite da quantidade de minutos adquiridas pelo **CONTRATANTE**, de acordo com o plano adquirido.

5.1 Serviço de Ticket

- Todos os pedidos de suporte por ticket serão atendidos no período previsto para o plano de suporte adquirido pela **CONTRATANTE** (ver **secção 4**);
- O tempo de resposta real pode ser mais rápido dependendo da demanda de atendimentos internos da Netmake;]
- O acesso ao serviço de tickets deverá ser feito através do site www.scriptcase.com.br/suporte, informando as credenciais de login e senha da conta Scriptcase da **CONTRATANTE**.

5.2 Serviço de Chat

- O suporte por chat será mensurado em minutos, que serão subtraídos da quantidade total de minutos disponível na conta do cliente à medida que forem utilizados.
- O acesso ao serviço de chat deverá ser feito através do site www.scriptcase.com.br/suporte, informando as credenciais de login e senha da conta Scriptcase da **CONTRATANTE**.

5.3 Serviço de Telefone

- O suporte por telefone será mensurado por pacotes de 15 minutos/ligação (mesmo que a chamada tenha duração inferior a 15 minutos. A cada chamada telefônica, portanto, serão subtraídos 15 minutos do total de minutos disponíveis para o plano adquirido pela **CONTRATANTE**.

- O acesso ao serviço de telefone deverá ser feito através dos canais telefônicos de contato nos números (81) 4062-9300 > opção 9 e 4062-9210.

CLÁUSULA SEXTA: DOS TERMOS DO SUPORTE

6.1 Horário de Atendimento

O acesso a todos os recursos básicos de assistência disponíveis no website do SCRIPTCASE (documentação online, base de conhecimentos, fórum de dúvidas) estarão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano – exceto em casos de interrupções imprevistas no serviço de Internet da **CONTRATANTE** ou de exceções previstas pela **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)**. Eventuais ocorrências de indisponibilidade de acesso aos recursos básicos de suporte devem ser comunicadas com a maior antecedência possível no site www.scriptcase.com.br.

O acesso ao suporte via chat poderá ser feito de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (horário de Recife - Pernambuco), exceto feriados nacionais.

6.2 Tempo de Resposta

O tempo de resposta esperado para cada plano de suporte será mensurado a partir da recepção do pedido via ticket, chat ou telefone, até o momento do atendimento (por comunicação verbal ou escrita) por parte da **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)**. O tempo real necessário para concluir totalmente o ticket pode ser mais longo do que o tempo máximo de resposta listado em cada plano.

6.3 Problemas com o funcionamento da ferramenta

Nos casos de constatação de bugs da ferramenta, ou seja, defeito, falha ou erro no código interno gerado pelo Scriptcase que provoca seu mau funcionamento, os tickets serão encaminhados para o setor de desenvolvimento interno da **Netmake** para correção e seguirá prazos estabelecidos pelo mesmo.

Os casos reportados como bugs não serão contabilizados no serviço de suporte contratado.

OBS1.: Nos casos em que houver **a suspeita** de bug/defeito na ferramenta Scriptcase, por parte da **CONTRATADA**, o ticket poderá ficar “em análise” até que seja constatada a causa do problema.

OBS.2: Surgindo algum problema no funcionamento (bugs, problemas de instalação, conexão, publicação) a **CONTRATANTE** poderá reportar

diretamente no e-mail *bugs@scriptcase.com.br*, independente do plano de suporte adquirido.

6.4 Procedimentos não abrangidos pelo Serviço de Suporte

O Serviço de Suporte **NÃO** cobre os procedimentos descritos abaixo:

- Criação de aplicações customizadas;
- Criação e manutenção de códigos customizados;
- Criação e manipulação de propriedade intelectual de regra de negócio da **CONTRATANTE**;
- Construção e manutenção de ambiente web (ex.: configurações de servidor web e PHP, instalação de banco de dados e afins).

CLÁUSULA SÉTIMA: DOS PRAZOS E RESCISÃO

O **SERVIÇO DE SUPORTE AO SOFTWARE SCRIPTCASE** terá início a partir da data de vigência do contrato até o período estabelecido pelo plano adquirido (180 ou 365 dias). Ao final do prazo, o serviço será rescindido automaticamente e as horas acumuladas que não foram gastas não poderão ser utilizadas posteriormente. O Cliente, parte **CONTRATANTE**, poderá optar por renovar o serviço de suporte a qualquer nível e a qualquer momento, desde que a **CONTRATADA (NETMAKE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA)** esteja de acordo. Os minutos restantes do plano anteriormente adquirido não poderão ser aplicados para o novo plano.

CLÁUSULA OITAVA: DO FORO

Fica eleito o Foro da Cidade de Recife-PE para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas da aplicação ou interpretação das cláusulas constantes do presente contrato, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

CLÁUSULA NONA: DO ACEITE DO PRESENTE CONTRATO

Por fim, após a concordância das cláusulas previstas no decorrer do presente instrumento contratual acima e da aceitação dos referidos termos através do aceite por meio eletrônico, a contratação se consolidará passando o presente instrumento a ter validade integralmente. Assim, por estarem acordadas, as partes firmam o presente contrato.