



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SUPORTE

1

**CONTRATANTE: QUALQUER PESSOA/CLIENTE/USUÁRIO/LOCUTOR/EMPRESA** que use os produtos/serviços da **CONTRATADA**, de forma direta ou indireta, em conexão (ou não) com os servidores desta, de forma **REMUNERADA**.

**CONTRATADA: OBA SERVIÇOS DE INTERNET**, empresa privada, inscrita no CNPJ sob o nº 17.963.550/0001-09, com sede à Av. Equatorial, nº 2380, CEP 68903-361, cidade de Macapá, Estado do Amapá, doravante denominada “**OBA CAST**” / “**CLIENTE OBA**” / **CONTRATADA**, contato: (11) 9 1218-8450.

### CLÁUSULA I: DO OBJETO DO CONTRATO:

O presente contrato tem por objeto a prestação de **SUPORTE**, doravante denominado(a) **ASSISTÊNCIA**.

### CLÁUSULA II: PRAZO DE CONTRATO

O prazo de vigência do presente contrato é por tempo indeterminado ou até a rescisão contratual do serviço a qual deu origem a ele.

### CLÁUSULA III: DO FORNECIMENTO A ASSISTÊNCIA

A **CONTRATADA** prestará assistência gratuita, via e-mails, tickets [chamados na área de cliente], WhatsApp e telefone, em dias úteis e em horário comercial.

1. A assistência será exclusiva para os serviços contratados nos sites ligados à **CONTRATADA**.
2. A assistência será prestada apenas para os **PLANOS/PRODUTOS/SERVIÇOS PAGOS**.
3. Para a obtenção da assistência, o **CONTRATANTE** deverá estar com o pagamento de suas faturas em dia.

### CLÁUSULA IV: DA ASSISTÊNCIA REMOTA

A **CONTRATADA** **não prestará assistência presencial** e a **AJUDA REMOTA** [computador do atendente > computador do cliente] será única e exclusivamente para configurações de conexão do programas para FTP e/ou Transmissão ao vivo, não excedendo mais que 03 programas, com duração máxima de 05 minutos cada conexão.

---

<sup>1</sup> [www.obacast.com.br](http://www.obacast.com.br)

- a. A assistência remota será prestada mediante a solicitação do **CONTRATANTE** via ticket ou e-mail [ [suporte@clienteoba.com.br](mailto:suporte@clienteoba.com.br) ];
- b. A assistência remota será grátis para 02 (duas) solicitações a cada 30 dias. **Se ultrapassado o número de solicitações, uma taxa de procedimento poderá ser cobrada;**
- c. Os requisitos e agendamentos para a conexão remota devem ser combinados previamente entre **CONTRATANTE e ATENDENTE**, mediante abertura de um chamado na área de clientes.
- d. Em dia e horário combinado, o **ATENDENTE** tentará conectar por 3x (três vezes) ao computador do **CONTRATANTE**. Em caso de sucesso, a conexão terá duração de 05 (cinco) minutos ou o tempo suficiente para o procedimento a qual foi ajustado previamente.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** se, em dia e horário combinado, o **PROGRAMA DE CONEXÃO REMOTA não estiver em execução no computador do contratante e as tentativas de conexões forem sem sucesso**, o contratante poderá solicitar uma nova conexão após 72 (setenta e duas) horas.

#### **CLÁUSULA V: DA ASSISTÊNCIA VIA E-MAIL, TICKET, WHATSAPP E TELEFONE**

A assistência será prestada **EXCLUSIVAMENTE VIA E-MAIL OU TICKET** e, em casos excepcionais, via WhatsApp ou telefone.

- Email: [suporte@clienteoba.com.br](mailto:suporte@clienteoba.com.br)
- Ticket: <https://www.clienteoba.com.br/suporte.php>

- a. Para a obtenção de assistência via e-mail, o **CONTRATANTE** deverá entrar em contato, **SEMPRE**, a partir do **ENDEREÇO DE E-MAIL CADASTRADO EM SUA CONTA**.
- b. Para a obtenção de assistência via ticket, o **CONTRATANTE** deverá fazer **login na área de cliente antes de abrir o chamado / ticket**.
- c. Para a obtenção de assistência via WhatsApp, o **CONTRATANTE** deverá enviar uma mensagem para o **NÚMERO DE WHATSAPP** que está disponível no rodapé do site da **CONTRATADA** / local onde contratou o serviço ou **INFORMAR O NÚMERO DO WHATSAPP** no momento da abertura do ticket / chamado.
- d. Para a obtenção de assistência via telefone, o **CONTRATANTE** deverá **INFORMAR O NÚMERO DO TELEFONE** no momento da abertura do ticket / chamado.

#### **CLÁUSULA VI: DA ASSISTÊNCIA PREMIUM**

A assistência premium **será fornecida conforme as regras do CONTRATANTE, que se baseará no valor do plano, status do produto contratado e grau de complexidade do procedimento.**

A Assistência Premium não está disponível para correção de problemas de alta complexidade ou configurações e personalizações do serviço, mas sim como **auxiliar no uso do dele**, orientando o usuário em relação a acessos, dando dicas, entre outros.

#### FUNÇÕES DA ASSISTÊNCIA PREMIUM:

- a. instruções para manuseio correto do serviço;
- b. orientações de uso dos serviços;
- c. auxiliar inicial de configuração;
- d. intermediador de suporte técnico, financeiro e comercial.

#### CLÁUSULA VII: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE** se obriga a **informar IMEDIATAMENTE** ao CONTRATADO sobre a ocorrência de qualquer **FALHA / PROBLEMA / DIFICULDADE** em relação ao seu serviço.

- **A informação deve ser clara, objetiva e com detalhes** capazes de permitir que o **CONTRATADO IDENTIFIQUE O “PROBLEMA”** para que, sendo necessário, **AUXILIE, CONSERTE / CORRIJA / ORIENTE** o **CONTRATANTE**.

**Ao enviar um e-mail, ao abrir um ticket / chamado ou enviar mensagem via WhatsApp, o CONTRATANTE** fica ciente de que um **NÚMERO DE PROTOCOLO** será gerado e este será colocado em uma **FILA DE ESPERA**, que será organizada por **ORDEM DE CHEGADA**, cuja **RESPOSTA SERÁ DADA** num **PRAZO MÉDIO de 30 (TRINTA) MINUTOS a 72 (SETENTA E DUAS) HORAS**.

1. Respondido o protocolo/chamado do **CONTRATANTE**, se não for estipulado um prazo pelo **ATENDENTE**, o **CONTRATANTE** terá 10 (dez) dias para se **MANIFESTAR**. Caso não seja recebida a manifestação dentro do prazo, o protocolo será **automaticamente fechado**.
2. Se preferir, o **CONTRATANTE** poderá **FECHAR O TICKET** através da área de cliente, em **TICKETS > MEUS TICKETS > VER TICKET > BOTÃO: “FECHAR / CLOSE”**.
3. Após fechado o ticket, caso queira, o **CONTRATANTE** poderá abrir um novo chamado para tratar do mesmo ou de outro assunto.

O **CONTRATANTE** não poderá manter com **STATUS ABERTO** mais de um ticket com o mesmo assunto.

1. Se o **ATENDENTE** verificar a existência de mais de um ticket com o mesmo assunto, este **“MESCLARÁ” TODOS** para formar apenas um protocolo.
2. Formado apenas um protocolo, a **RESPOSTA SERÁ DADA** para o problema com maior prioridade.
3. Em casos de novos chamados / tickets com o mesmo assunto em um curto período de tempo, estes novos serão mesclados ao ticket existente para formar apenas um protocolo.

O **CONTRATANTE** deverá **ABRIR UM CHAMADO** para cada ASSUNTO / FALHA / PROBLEMA / DIFICULDADE.

1. A abertura de um mesmo ticket / chamado, com a INFORMAÇÃO DE MAIS DE UM PROBLEMA / ASSUNTO, resultará em “**DESORGANIZAÇÃO**” e, por isso, o **ATENDENTE**, responsável pela **ASSISTÊNCIA**, poderá **SEPARAR OS CHAMADOS e GERAR NOVOS PROTOCOLOS**.
2. Os **PROTOCOLOS** ficarão disponíveis para consultas futuras na área de clientes (TICKETS > MEUS TICKETS).

#### **CLÁUSULA VIII: DA RESCISÃO DO PRESENTE CONTRATO**

Este contrato estará **AUTOMATICAMENTE** rescindido após a rescisão contratual do serviço que deu origem a ele, sem ônus para ambas as partes.

**Macapá, 16 de janeiro de 2020.**



**OZIVALDO DOS SANTOS BARREIRO**  
RESPONSÁVEL LEGAL DA EMPRESA