

STARTER CLOUD SUPPORT SERVICE

O Cliente é usuário de determinados Serviços em Nuvem sob um Contrato de Serviços em Nuvem que o Cliente celebrou com uma subsidiária da Software AG (doravante denominado "Fornecedora"). Os serviços de manutenção e suporte que a Fornecedora concordou em fornecer conforme os termos do Contrato de Serviços em Nuvem estão aqui definidos, e este documento forma um anexo ao Contrato de Serviços em Nuvem.

1 DEFINIÇÕES

1.1 **Definições:** Exceto se do contexto resultar o contrário, as seguintes palavras e expressões têm o significado abaixo definido, nos termos e para os efeitos do presente Contrato:

"Dia Útil"	Significa dias úteis, de Segunda à Sexta-feira, excluindo feriados no país, conforme especificado no campo de endereço do Cliente na primeira página do Contrato de Serviços em Nuvem, que corresponde aos dias de funcionamento do serviço de Assistência Global da Software AG.
"Horário de Expediente"	refere-se ao horário no período das 8:00h às 17:00h de um Dia Útil do principal centro de suporte da área geográfica do Cliente: (a) Europa, Médio Oriente e África (EMEA) – 8 às 17 do horário da Europa Central (CET) (b) Ásia, Região do Pacífico, Japão (APJ) - 8 às 17 horário da Malásia (MYT) (c) Estados Unidos (US) – 8 às 17 horário da região das Montanhas Rochosas (MT) O horário de funcionamento do Suporte Global pode sofrer alterações periodicamente.
"Serviços em Nuvem"	Significa os serviços em nuvem da Fornecedora que serão fornecidos ao Cliente sob os termos do Contrato de Serviços em Nuvem.
"Contrato de Serviços em Nuvem"	Significa o Contrato de Serviços em Nuvem sob o qual os Serviços em Nuvem serão fornecidos ao Cliente.
"Documentação"	Significa os manuais de usuário que a Fornecedora disponibiliza aos usuários dos Serviços em Nuvem.
"Erro"	Significa qualquer falha dos Serviços em Nuvem, que possa ser verificada e reproduzida, em operar substancialmente de acordo com as especificações dos referidos Serviços em Nuvem. Não obstante, o "Erro" não incluirá qualquer falha causada por: (i) uso ou operação dos Serviços em Nuvem com qualquer outro software ou código ou em ambiente diverso do pretendido ou recomendado na Documentação, (ii) modificações aos Serviços em Nuvem que não tenham sido efetuadas ou aprovadas por escrito pela Fornecedora ou (iii) qualquer vírus, defeito ou erro em software pertencente a terceiros e que seja utilizado juntamente com os Serviços em Nuvem.
"Correção do Erro"	Significa uma modificação ou acréscimo ou eliminação dos Serviços em Nuvem tendo como resultado que os referidos Serviços em Nuvem cumpram substancialmente as especificações atuais, ou um procedimento ou rotina que, quando realizado(a) durante o funcionamento dos Serviços em Nuvem, elimine qualquer efeito material adverso para o Cliente causado por um Erro. Uma Correção de Erro pode ser uma correção, uma solução alternativa ou um update no serviço.
"Suporte Técnico Global da Software AG"	refere-se à organização do Suporte Técnico Global da Software AG, que proporciona o suporte técnico e os serviços de manutenção ao respectivo Cliente.
"Portal de Suporte Técnico da Software AG"	refere-se ao website do sistema de suporte técnico da Software AG, concebido com serviços proativos, informação e Correções de Erros.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 **Starter Maintenance and Support Service:** Software AG's Starter Maintenance and Support Service consists of the following services:
- Twenty-four (24) hour access to Software AG's Support Portal including access for authorized technical contacts ("ATC") to Supplier's request reporting system for browsing and submitting incidents, online access to new product information, documentation and knowledge center.
 - 9x5 (9 hours a day; 5 days a week) telephone support for incidents according to this agreement during Business Hours. Customer will receive initial response within one Business Day during Business Hours only. The respective telephone number is available in Software AG's Support Portal. If not provided in local language, telephone support is provided in English.
 - Seven (7) authorized technical contacts (ATC) of the Customer entitled to access Software AG's Support Portal. This restriction applies per Customer and not per contract. All ATCs shall have appropriate professional and technical qualifications and shall be assigned internally by Customer to process queries from users about the Cloud Services. To protect against improper use of services, services may only be requisitioned by these ATCs previously-reported to Software AG. Customer may contract for additional authorized contacts. ATC Group accounts that are used by multiple Customer representatives are not allowed. One Customer representative equals one ATC only.
 - Information on new features, events, and Customer application articles.

3 PROCESSAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DO CLIENTE

- 3.1 **Introdução:** As solicitações do Cliente serão recebidas pelo Suporte Técnico Global da Software AG e serão documentadas no Portal de Serviço Técnico da Software AG para processamento futuro. O Cliente receberá um número de identificação da sua ocorrência para futuras referências.
- A região pré-definida do Cliente é a região em que o Cliente está localizado ou que optou por definir como sendo a sua região pré-definida. Por exemplo, a região pré-definida para um Cliente EMEA é EMEA, no entanto um Cliente EMEA pode optar por outra região, como seja AME, para a sua região pré-definida.
 - Ao acessar o Suporte Global da Software AG por telefone, o Cliente poderá fornecer o número do incidente/ticket para que a atuação naquele incidente possa ser iniciada.
 - O Suporte Global da Software AG não é obrigado a solucionar um incidente do Cliente dentro do tempo de reação ou qualquer outro prazo.

4 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 4.1 **Responsabilidades do Cliente:** O Cliente deverá cooperar com o Suporte Técnico Global da Software AG e fornecer informações relevantes para possibilitar que a Fornecedora reproduza, diagnostique e solucione o erro experimentado.
- 4.2 **Consentimento do Cliente:** Caso um incidente seja submetido ao Portal de Suporte Técnico da Software AG, o Cliente autoriza a Fornecedora, para os fins de diagnóstico e solução do referido incidente, a acessar o ambiente em nuvem do Cliente pelo período de tempo do incidente submetido, conforme as disposições do Contrato de Serviços em Nuvem.