

SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO ENTERPRISE ACTIVE

O Cliente é titular de uma licença de determinados produtos da Software AG com base num Contrato de Licenciamento e Manutenção de Software firmado entre o Cliente e uma subsidiária da Software AG (doravante denominada “**Fornecedora**”). Os serviços de manutenção e suporte técnico que a Fornecedora se comprometeu a prestar nos termos do Contrato de Licenciamento e Manutenção encontram-se definidos adiante, e o presente documento constitui um anexo ao Contrato de Licenciamento e Manutenção.

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 ”	refere-se a dias úteis, de Segunda à Sexta-feira, excluindo-se Sábados, Domingos e feriados no país, conforme especificado no campo de endereço do Cliente na primeira página do Contrato de Licenciamento e Manutenção de Software, que corresponde aos dias de funcionamento do serviço de Suporte 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.
“ Documentação ”	refere-se aos manuais de usuário que a Fornecedora disponibiliza aos titulares de licenças de Software.
“ Erro ”	refere-se a qualquer falha do Software, a qual possa ser verificada e reproduzida, em operar substancialmente de acordo com as especificações do referido Software. Não obstante, o “Erro” não incluirá qualquer falha causada por: (i) uso ou execução do Software com qualquer outro software ou código ou em ambiente diverso do pretendido ou recomendado na Documentação, (ii) modificações ao Software que não tenham sido efetuadas ou aprovadas por escrito pela Software AG ou (iii) qualquer vírus, defeito ou erro em software pertencente a terceiros e que seja utilizado juntamente com o Software em questão.
“ Correção do Erro ”	refere-se a uma eliminação de Erro, modificação ou acréscimo ao Software, tendo como resultado que o referido Software cumpra substancialmente as especificações aplicáveis, ou um procedimento ou rotina que, quando realizado(a) durante o funcionamento normal do Software, elimine qualquer efeito material adverso para o Cliente causado por um Erro. Considera-se como uma Correção do Erro uma correção, uma solução alternativa, reparo, Pacote de Serviço ou Release de Serviço.
“ Correção ” (“ Fix ”)	A Fornecedora cria correções de defeito no nível do componente para resolver problemas específicos. Esses problemas podem ser identificados pelos laboratórios de QA da Fornecedora ou nas instalações do Cliente. As Correções são: (d) testadas para assegurar que o problema seja resolvido na configuração alvo; (e) cumulativas no âmbito de subcomponentes funcionais, como, por exemplo, o Integration Server Scheduler; (f) periodicamente incluídas em Pacotes de Serviços ou Releases de Serviços planejados e cumulativos; (g) disponibilizadas a outros Clientes através do Portal de Suporte da Software AG.
“ Contrato de Licenciamento ”	refere-se ao Contrato de Licenciamento e Manutenção através do qual o Software é licenciado ao Cliente.
“ Versão Principal ”	a “versão principal” refere-se àquela em que novos recursos e funcionalidades fundamentais são entregues. Algumas, mas nem todas, as versões principais podem conter também alterações na arquitetura, o que exige uma reinstalação completa para realizar a melhoria, ao invés do simples “instalar sobre” que é típico das versões secundárias e dos Pacotes de Serviço e Releases de Serviço. A versão que termina em “X.0” é considerada uma versão principal.
“ Versão Secundária ”	a “versão secundária” refere-se àquela em que alguns novos recursos e funcionalidades são entregues, juntamente com correções. Versões com numeração de “X.Y” são normalmente consideradas versões secundárias, ex. webMethods 7.1 ou Natural 6.3. Versões secundárias normalmente oferecem a possibilidade de um “upgrade” fácil e do método “instalar sobre” para a realização do “upgrade”.
“ Release de Serviço ”/“ Pacote de Serviço ”	significa uma liberação planejada na qual Correções acumuladas são entregues, podendo incluir adicionalmente novas funções. Tais Pacotes de Serviço/Releases de Serviços são denotadas utilizando SP ou SR em sua numeração, por exemplo Produto A X.Y SP1 ou Produto B X.Y SR 1. Em locais em que um identificador de uma versão completa estiver especificado, os Pacotes de Serviço/Releases de Serviço são denotados por uma terceira parte do número de versão (“X.Y.Z”). Pacotes de Serviço/Releases de Serviço contam com uma atualização fácil e uma metodologia “instal over” para a atualização. Para otimização do suporte, o Cliente deverá atualizar para o último Pacote de Serviço/Release de Serviço.
“ Software ”	refere-se aos programas de software da Software AG, cuja licença tenha sido concedida ao Cliente de acordo com o estipulado no Contrato de Licenciamento.
“ 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 **Introdução:** O Cliente titular de uma licença tem direito a receber os seguintes serviços para o software mediante o pagamento das taxas de manutenção e suporte técnico acordadas e nos termos e condições acordados. Enquanto o Cliente for titular de mais de uma licença de uso de qualquer Software, é obrigado a contratar a manutenção de produtos e serviços de suporte para todas as licenças (e não somente para uma), sendo vedado o cancelamento parcial.

- 2.2 **Serviço de Manutenção e Suporte Enterprise Active:** Além dos serviços oferecidos no Serviço Standard de Manutenção e Suporte Técnico, o Serviço de Manutenção e Suporte Enterprise Active inclui os seguintes serviços:
- (a) Acesso 24 (vinte e quatro) horas ao Portal de Suporte Técnico da Software AG incluindo acesso aos contatos técnicos autorizados (CTA ou "authorized technical contacts - ATC") ao sistema de relatórios de solicitações da Fornecedora para navegação e envio de ao sistema de Gestão de Incidentes da Software AG para busca e abertura de incidentes, acesso online a informação sobre novos produtos, documentação, centro de conhecimento, e informação sobre as correções do Software que estejam disponíveis.
 - (b) Resposta inicial 24x7 do Suporte Global da Software AG para incidentes críticos e padrão dentro do tempo de resposta definido. Fora do Horário de Expediente e de Dia Útil, toda comunicação será feita apenas em inglês.
 - (c) 24x7 (24 horas por dia, 7 dias da semana) de serviços de atendimento telefônico para todos os incidentes com resposta inicial do Suporte Global da Software AG dentro do período de tempo de resposta definido. O atendimento telefônico, de acordo com este contrato, está disponível 24x7 (24 horas por dia; 7 dias por semana). O respectivo número de telefone está disponível no Portal de Suporte da Software AG. O atendimento telefônico será fornecido em Inglês se não puder ser fornecido no idioma local. Após o horário comercial e em fins de semana e feriados, o atendimento será fornecido apenas no idioma Inglês.
 - (d) Informações sobre novos recursos, eventos e artigos sobre aplicações do Cliente;
 - (e) Plano de resolução dentro das primeiras 4 (quatro) horas após o recebimento de incidente de Crise.
 - (f) Enfileiramento priorizado no suporte a incidentes (apenas para casos de mesma severidade).
 - (g) Suporte Multi-regional – ver cláusula "Processamento das Solicitações do Cliente" abaixo.
 - (h) Número ilimitado de contatos técnicos autorizados (CTA) do Cliente para acesso ao Portal de Suporte da Software AG. Todos os CTAs deverão possuir qualificações técnicas e profissionais apropriadas e devem ser designados internamente pelo Cliente para processar consultas sobre o Software. Para evitar o uso inadequado, os serviços via Portal poderão ser acessados apenas por estes contatos técnicos autorizados nomeados para o Cliente. O Cliente deve rever e atualizar a lista de CTAs anualmente para garantir sua precisão.
 - (i) Sessões de consultoria on-line sobre tópicos variados limitadas a 4 (quatro) sessões anuais e outras adicionais mediante solicitação e sujeitas à disponibilidade. A lista de sessões encontra-se disponível no Portal de Suporte Técnico da Software AG e está sujeita à alterações periodicamente.

3 ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE E DA DOCUMENTAÇÃO

- 3.1 **Atualização do Software e da Documentação:** Sempre quando e se disponível, o Suporte Técnico Global da Software AG proporciona:

Novas versões de produtos licenciados da Software AG;

Atualizações de Software contendo correções de erros;

Atualizações da Documentação para o Software.

As informações acerca da disponibilidade das atualizações do Software e da Documentação serão disponibilizadas no Portal de Suporte Técnico da Software AG.

4 PROCESSAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DO CLIENTE

- 4.1 **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 respectivo processamento. O Cliente receberá um número de identificação da sua ocorrência para futuras referências.
- (a) Todos os incidentes de crise deverão ser submetidos ao Suporte Global da Software AG por telefone. Ao submeter Incidentes de Segurança ao Suporte Global da Software AG, o Cliente deverá indicar tal aspecto ao representante do suporte ou definir o "flag" de segurança no ticket de suporte, caso o incidente seja reportado através do portal de suporte.
 - (b) O Suporte Global responderá dentro do tempo de resposta definido. Para incidentes de gravidade crítica e standard, a região de suporte ativo começará o trabalho de resolução. Assim que o CTA de suporte pré-definido para a região ficar online, assumirá a responsabilidade pelo incidente.
 - (c) Após a região pré-definida tomar conta do incidente, incidentes graves e standard serão tratados apenas durante o Horário de Funcionamento do CTA da região pré-definida.
 - (d) A região pré-definida do CTA é a região em que o CTA está localizado ou que optou por definir como sendo a sua região pré-definida. Por exemplo, a região pré-definida para um Cliente CET é CET, no entanto um Cliente CET pode optar por outra região, como seja MYT, para a sua região pré-definida.
 - (e) Fora de Dias Úteis o Cliente deve sempre reportar incidentes graves e standard através do Portal de Suporte da Software AG e deve contatar o Suporte Global por telefone para obter a resposta inicial do Suporte Global, baseado nos tempos de resposta acordados. O tempo de resposta é contado a partir do momento em que o Cliente entra em contato com um Engenheiro de Suporte da Software AG.
 - (f) Fora do Horário de Expediente e em Dias não Úteis todas as comunicações serão em inglês, em caso de indisponibilidade do serviço em Português.
 - (g) 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.
 - (h) O Suporte Global da Software AG não é obrigado a solucionar um incidente do Cliente dentro do tempo de reação ou qualquer outro prazo.
 - (i) O Processo de Gerenciamento Assistido será suspenso assim que uma potencial resolução for entregue ao Cliente e durante o período em que o Cliente estiver a testar essa solução. Se o Cliente informar o Suporte Global da Software AG que a resolução não foi capaz de solucionar o problema, o Processo de Gerenciamento Assistido será retomado.
- 4.2 **Expectativas de Serviço:** Os seguintes níveis de severidade de suporte são utilizados pela Software AG para a classificação dos incidentes do Cliente. Essas classificações garantem tratamento consistente aos incidentes reportados ao Suporte Global da Software AG. O Suporte Global da Software AG determinará o nível de severidade apropriado de acordo com a seguinte tabela:

Nível de Gravidade	Crise	Crítico	Padrão
Definição	O problema do Cliente tem impacto severo no negócio. Ex: produção parada. O Cliente está impossibilitado de utilizar o Software, resultando em um grande impacto nas operações do Cliente. O trabalho não pode continuar de maneira razoável	O problema do Cliente tem impacto significativo no negócio. No entanto, as operações podem continuar de forma condicionada. O Software está utilizável, mas de maneira muito limitada. Não há solução temporária disponível. O Cliente está sofrendo uma perda significativa de serviço.	O problema do Cliente tem algum impacto no negócio. O Software pode ser utilizado causando apenas inconvenientes menores. Poderá ser um erro de menor relevância, erro de documentação, ou operação incorreta do software, o que não impede de modo relevante a operação do sistema.
Tempo de Reação	30 (Trinta) Minutos: resposta por telefone ou por e-mail	2 (Duas) Horas: resposta por telefone ou por e-mail	1 (Um) Dia: resposta por telefone ou por e-mail
Fila de espera priorizada	Incidentes receberão prioridade sobre os incidentes de mesmo nível de severidade reportados através do Suporte		

	Standard		
Processo de Gerenciamento Assistido pela Software AG	Após 1 (Um) Dia: Diretor Regional de Suporte Após 2 (Dois) Dias: Vice-Presidente Global de Suporte Após 3 (Três) Dias: Vice-Presidente Sênior Global de Suporte Após 5 (Cinco) Dias: Chief Operating Officer	Após 5 (Cinco) Dias Úteis: Diretor Regional de Suporte Após 7 (Sete) Dias de Trabalho: Vice-Presidente Global de Suporte Após 9 (Nove) Dias de Trabalho: Vice-Presidente Sênior Global de Suporte Após 11 (Onze) Dias de Trabalho: Chief Operating Officer	Nenhum
Relatórios (prazos)	Conforme acordado com o Suporte Global da Software AG.	Relatório diário (a menos que de outra forma acordado com o Suporte Global da Software AG) conforme cada caso	Conforme acordado com o Suporte Global da Software AG em cada caso.
Forma de reação	O plano de resolução entregue dentro das primeiras 4 (quatro) horas após recebimento do incidente de Crise incluirá - a exclusivo critério da Fornecedora - UM DOS SEGUINTEs: (i) uma definição da solução pretendida para o problema, OU (ii) uma definição de uma solução de contorno enquanto a Fornecedora desenvolve ou define uma solução, OU (iii) um plano de ação documentado que deve incluir: - status atual da resolução - prazo alvo para o próximo feedback - recurso(s) responsável(is) da Fornecedora - obrigações do Cliente (por exemplo, o fornecimento dos arquivos de log, etc.)	O Cliente é informado da estimativa de tempo para a Correção do Erro	<ul style="list-style-type: none"> informação acerca da data de publicação da versão secundária do Software que solucionará o problema indicação de que estão sendo realizadas alterações/melhorias, de acordo com a estratégia da Software AG
Esforço requerido	Esforço economicamente justificável de acordo com o escopo padrão de recursos	Esforço razoável de acordo com escopo padrão de recursos	Esforço razoável de acordo com escopo padrão de recursos

- 4.3 **Ferramentas e Processos:** O Suporte Técnico Global da Software AG utiliza os seguintes processos e ferramentas para resolver ou encontrar uma solução alternativa para o problema do Cliente:
Análise/Diagnóstico pré-definido para os produtos da Software AG:
(a) Avaliação dos dados do Cliente fornecidos (incluindo a informação de diagnóstico)
(b) Classificação da situação reportada descrita como problema do produto, do usuário ou de terceiros
(c) Investigação no Centro de Conhecimento de Suporte Técnico da Software AG
(d) Reprodução da situação de erro (caso seja possível)
(e) Coordenação com o departamento de desenvolvimento de produtos da Software AG
Os resultados e/ou soluções, ou soluções alternativas serão fornecidos por algum dos seguintes meios:
(a) Telefone
(b) Portal de Suporte Técnico da Software AG
(c) E-mail
(d) Suportes de dados
- 4.4 **Diagnóstico Remoto:** O Suporte Técnico Global da Software AG pode realizar um diagnóstico à distância para facilitar a análise dos problemas. Neste caso, o Suporte Técnico Global da Software AG acessará o ambiente de trabalho do Cliente através de uma Ferramenta Remota de Diagnóstico Online, com a única finalidade de analisar o problema e de elaborar um diagnóstico. O acesso remoto aos ambientes do Cliente será efetuado durante o Horário de Expediente, nos horários acordados entre o Cliente e o Suporte Técnico Global da Software AG.
- 5 SERVIÇOS NÃO ABRANGIDOS PELO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA SOFTWARE AG**
- 5.1 **Serviços Adicionais:** Adicionalmente ao escopo dos Serviços de Manutenção e Suporte Técnico, tais como definidos no presente Anexo, bem como aos respectivos Termos e Condições de Licenciamento e Manutenção, o licenciado poderá ainda solicitar serviços de manutenção e suporte técnico adicionais, por exemplo, Serviços de Suporte Técnico Enterprise Active.
Sujeito à disponibilidade, tais serviços podem ser oferecidos como parte de um contrato separado de serviço e mediante o pagamento das taxas aplicáveis.
- 5.2 **Materiais de Terceiros:** No caso de versões de programas individuais de fabricantes de terceiros que são fornecidos ao Cliente em conexão com o Software e que são necessários para operar o Software (tais como Java Virtual machines, aplicações, estruturas e bases de dados) ("Programas Complementares") já não serem mais ativamente suportadas por seus respectivos fabricantes, a Fornecedora não terá obrigação de corrigir os erros que ocorram em conexão com os Programas de Acompanhamento e de responder a incidentes reportados pelo Cliente.
- 6 FIM DA MANUTENÇÃO**
- 6.1 **Road Map:** O roadmap para a prestação de serviços de manutenção e assistência técnica em relação a Versões Principais e Versões Secundárias está publicado no Portal de Suporte da Software AG. Nenhum aviso separado será enviado ao Cliente, que será responsável por monitorar as atualizações publicadas no Portal de Suporte da Software AG. As datas de término dos serviços de manutenção e assistência em relação às Versões Principais e Versões

Secundárias ("**Fim da Manutenção**") serão publicadas no Portal de Suporte da Software AG e podem ser alteradas ao longo do tempo.

- 6.2 **Suporte Continuado:** No Fim da Manutenção, a Fornecedora não estará obrigada a fornecer novas Correções, mas fornecerá (durante um período mínimo de 12 meses a partir do Fim da Manutenção) suporte online e por telefone ("**Suporte Continuado**"), no que diz respeito ao fundamental da Versão Principal e / ou Versão Secundária. Todas as correções disponíveis antes do Fim da Manutenção ("**Correções Disponíveis**") devem continuar disponíveis ao Cliente.
- 6.3 **Além do Suporte Continuado:** Quando da conclusão de um Suporte Continuado, a Fornecedora (pelo tempo que o Cliente continue a contratar e pagar pelos respectivos serviços de manutenção e suporte) continuará permitindo que o Cliente acesse apenas sugestões e Correções disponíveis.
- 6.4 **Novas Correções:** O suporte completo e o fornecimento de novas correções para além do Fim da Manutenção e Suporte Continuado poderão estar disponíveis, a critério da Fornecedora, mediante uma taxa adicional - mais detalhes sobre a obtenção de uma extensão ao Fim da Manutenção (EME) serão disponibilizados mediante solicitação do Cliente.

7 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 7.1 **Responsabilidades do Cliente:** Os serviços a serem prestados estão sujeitos às seguintes condições:
- (a) O Cliente tenha assinado um contrato válido de suporte e de manutenção de software com a Fornecedora e tenha pago a totalidade das respectivas taxas de suporte e manutenção devidas.
 - (b) O Cliente tenha assinado um Contrato de Licenciamento válido com a Fornecedora com relação ao Software assistido e tenha pago a totalidade das respectivas taxas de licença devidas.
 - (c) O Software esteja instalado no estabelecimento do Cliente ou em qualquer estabelecimento de terceiro que seja autorizado – nos termos do disposto no Contrato de Licenciamento e Manutenção – a operar o Software em nome do Cliente (Outsourcer).
 - (d) O Cliente permita ao Suporte Técnico Global da Software AG o acesso remoto ao ambiente de trabalho do Cliente para o qual se solicita suporte.
 - (e) O Cliente disponibilize as ferramentas adequadas que permitam o acesso remoto ao Suporte Técnico Global da Software AG (por exemplo, Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer etc.).
 - (f) O Cliente tenha estabelecido as medidas de segurança apropriadas para garantir que o acesso do Suporte Técnico Global da Software AG seja limitado às áreas permitidas.
 - (g) O Cliente tenha instalado os níveis de releases do Software que já estejam disponíveis no momento em que a solicitação do Cliente ocorrer.
 - (h) O Cliente utilize hardware, software do sistema operacional e software de bases de dados que estejam em conformidade com as especificações dos níveis de releases que já estejam disponíveis no momento em que a solicitação do Cliente ocorrer. Tais níveis suportados de releases do Software podem ser identificados no Portal de Suporte Técnico da Software AG.
 - (i) O Cliente forneça ao Suporte Técnico Global da Software AG:
 - a informação e o auxílio necessários, conforme seja solicitado pelo Suporte Técnico Global da Software AG, em relação com o ambiente do Cliente (incluindo o tempo de computação adequado) e toda a informação necessária relativa ao erro.
 - conhecimento técnico específico de terceiros, relevante para o ambiente do Cliente, caso seja aplicável.
 - informação acerca de qualquer ferramenta de software utilizada, caso assim seja solicitado pelo Suporte Técnico Global da Software AG.
 - informação de diagnóstico, tais como traces, "dumps", parâmetros etc., caso assim seja solicitado pelo Suporte Técnico Global da Software AG.