

Pedido #1115

Ao fazer este **Pedido Você** concorda em cumprir e estar vinculado pelos termos e condições do **Pedido** e do "**Contrato de Licenciamento e Suporte Técnico**" ("**Contrato**"). Se Você fizer este **Pedido** em nome de uma empresa ou de outra entidade legal, **Você** declara que tem autoridade para vincular tal entidade aos termos e condições deste **Pedido** e do **Contrato** e, nesse caso, "Você" e "Seu(s)/Sua(s)", conforme usado no **Contrato**, referem-se a essa entidade. Se **Você** não tiver a referida autoridade, ou se **Você** ou a referida entidade não concordar em seguir e ficar vinculado aos termos e condições do **Pedido** e do **Contrato**, **Você** não deve fazer um **Pedido** ou utilizar **Programas, Serviços Relacionados aos Programas** ou **Serviços**.

Data de Início do Contrato	22/Outubro/2021
-----------------------------------	-----------------

Comprador e Usuário Final Município de Dionísio Cerqueira/SC Rua Santos Dumont, nº 413, Centro, Dionísio Cerqueira/SC, CEP 89.950-000 CNPJ: 83.026.773/0001-74	Contato Jean Wust Gerente de Compras (49) 3644-6738 compras@dionisiocerqueira.sc.gov.br
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Descrição	Valor (R\$)
<p>Programas Cessão de direito de uso permanente de 1 licença do GBS Biometric Capture Component (GBS BCC) para uso com o sistema do IGP/SC.</p> <p><u>Pagamento</u>: integral, até 10 dias úteis após a emissão da nota fiscal pela Griaule. A nota fiscal será emitida assim que for disponibilizado o acesso ao sistema.</p> <p><u>Multa</u>: o atraso no pagamento de qualquer valor ensejará a sua correção pelo mesmo índice adotado para reajuste, acrescida da aplicação de multa de 0,33% ao dia do valor total em atraso.</p> <p><u>Obrigatoriedade de Convênio</u>: as permissões de acesso ao software serão concedidas pelo IGP/SC. É necessário convênio com o IGP/SC para utilização da solução Griaule.</p>	4.400,00
<p>Serviços Relacionados aos Programas Suporte Premier (remoto) de 22/Outubro/2021 a 21/Outubro/2022 para 1 licença do GBS Biometric Capture Component (GBS BCC) para uso com o sistema do IGP/SC.</p> <p><u>Reajuste</u>: o valor será reajustado a cada 12 meses, com base no índice Geral de Preços de Mercado, IGPM/FGV.</p>	0,00 (100% de desconto sobre R\$ 968,00)

<p><u>Rescisão de Contrato</u>: caso Você decida rescindir o contrato antes do fim da sua vigência, a Griaule não irá realizar a devolução dos valores já faturados.</p> <p>Em termos de controle interno do Município de Dionísio Cerqueira, o presente pedido equivale ao Contrato Administrativo Nº 058/2021 do Município de Dionísio Cerqueira.</p>	
Valor Total (R\$)	4.400,00

Ao firmar este **Pedido**, **Você** concorda (1) que a assinatura deste **Pedido** afirma o compromisso de pagar pelos serviços solicitados de acordo com os termos do presente **Pedido** e (2) que o **Contrato**, identificado nesse documento, é incorporado a este **Pedido** e constituem o inteiro acordo entre as partes com relação a este assunto.

João Pedro Scarton Weber
Diretor Executivo
Griaule Ltda.

Thyago Wanderlan Gnoatto Gonçalves
Prefeito
Município de Dionísio Cerqueira/SC

Contrato de Licenciamento e Suporte Técnico

O presente Contrato de Licenciamento e Suporte Técnico ("Contrato") é celebrado entre Griaule Ltda. ("Griaule") e a pessoa física ou jurídica que assinou o **Pedido** que incorpora esse **Contrato** por referência ("Você" e "Seu(s)/Sua(s)").

Definições

"**Pedido**" refere-se ao documento com a discriminação de **Programas**, **Serviços Relacionados aos Programas** e respectivos valores, que afirma o **Seu** compromisso de pagamento de acordo com os termos do **Pedido** e que referencia e incorpora o presente **Contrato**.

"**Programas**" refere-se (a) ao software, distribuído ou de propriedade da **Griaule**, encomendado e licenciado por **Você** nos termos de um **Pedido**, (b) a **Documentação do Programa** e (c) a quaisquer atualizações de **Programas** adquiridas através do Suporte Técnico.

"**Documentação do Programa**" refere-se aos manuais do usuário e de instalação do **Programa**. A **Documentação do Programa** pode ser entregue com os **Programas**.

"**Data de Início**" refere-se à "Data de Início", constante do **Pedido**.

"**Serviços Relacionados aos Programas**" refere-se aos serviços de Suporte Técnico, treinamento, hospedagem/subcontratação, serviços de nuvem, consultoria, serviços avançados de suporte ao cliente, ou outros serviços que **Você** tenha solicitado. Tais **Serviços Relacionados aos Programas** poderão estar descritos em um adendo.

"**Política de Suporte Técnico Griaule**" refere-se ao documento, incorporado a esse **Contrato** por referência, definindo as políticas de suporte técnico para os **Programas**, incluindo condições, ciclo de vida, níveis de suporte, definições de severidade, **Suas** obrigações e opções adicionais de suporte.

Direitos concedidos

Mediante a aceitação de **Seu Pedido** pela **Griaule**, **Você** tem o direito não exclusivo, intransferível, livre do pagamento de royalties, perpétuo (salvo disposição em contrário no **Pedido**), e limitado, de usar os **Programas** e adquirir quaisquer **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados por **Você** apenas para **Suas** operações e sujeito aos termos deste **Contrato**, incluindo as definições e regras estabelecidas no **Pedido**.

Você pode permitir que **Seus** agentes e contratados (incluindo, sem limitação, subcontratados) utilizem os **Programas** para as **Suas** operações comerciais, e **Você** é responsável pelo cumprimento deste **Contrato** por estas pessoas para tal uso.

Propriedade

A **Griaule** ou seus licenciantes retêm todos os direitos de propriedade e propriedade intelectual dos **Programas**, bem como sobre qualquer desenvolvimento ou entrega realizados sob esse **Contrato**.

Suporte Técnico

Para efeitos de um **Pedido**, suporte técnico consiste em serviços anuais de suporte técnico para os **Programas** que **Você** possa ter solicitado. Se solicitado, o suporte técnico anual (incluindo primeiro ano e todos os anos subsequentes), é fornecido nos termos da **Política de Suporte Técnico Griaule** vigentes na época da prestação dos serviços. **Você** concorda em cooperar com a **Griaule** e prover o acesso, recursos, materiais, pessoal, informações e autorizações que a **Griaule** possa solicitar para fornecer os serviços de suporte técnico. A **Política de Suporte Técnico Griaule** é incorporada a este **Contrato** por referência e está sujeita a alterações a critério da **Griaule**; entretanto, a alteração na política da **Griaule** não resultará em uma redução substancial no nível de serviços de suporte técnico fornecidos para **Programas** suportados durante o período para o qual as remunerações de suporte técnico tenham sido pagas. **Você** deverá rever as políticas antes de assinar o **Pedido** para os serviços aplicáveis.

Rescisão

Se qualquer uma das partes descumprir uma condição relevante deste **Contrato** e deixe de sanar o descumprimento dentro de 30 (trinta) dias após notificação por escrito especificando a infração, a parte infratora estará em falta e a parte não infratora poderá rescindir esse **Contrato**. Se a **Griaule** rescindir este **Contrato**, conforme especificado na sentença anterior, **Você** deverá pagar, dentro de 30 (trinta) dias, todas as quantias que sejam devidas previamente a estes 30 (trinta) dias, assim como todas as quantias que restam não pagas referentes a **Programas** pedidos e/ou **Serviços Relacionados aos Programas** recebidos sob este **Contrato**, mais os tributos e despesas relacionados. Exceto para o não pagamento das remunerações, a parte não infratora pode concordar, a seu exclusivo critério, em estender o período de 30 (trinta) dias para rescisão, pelo prazo durante o qual a parte infratora continue envidando esforços razoáveis para sanar a infração. **Você** concorda que, se estiver em falta sob este **Contrato**, **Você** não poderá usar os **Programas** ou **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados.

Condições que sobrevivem à rescisão ou término são aquelas relacionadas à confidencialidade, limitação de responsabilidade, indenização por infração, pagamento e outras que por sua natureza são tencionadas a sobreviver.

Confidencialidade

Em virtude deste **Contrato**, as partes poderão ter acesso a informações que sejam confidenciais (“Informações Confidenciais”). Ambas as partes concordam em divulgar somente as informações necessárias para o cumprimento das obrigações assumidas sob este **Contrato**. As Informações Confidenciais restringir-se-ão aos termos e preços sob este **Contrato** e todas as informações expressamente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

A Informação Confidencial de uma das partes não deverá incluir informação que: (a) seja ou se torne parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estava na posse legítima da outra parte, anteriormente à revelação, e não tenha sido obtida pela outra parte, direta ou indiretamente, da parte reveladora; (c) seja legitimamente revelada à outra parte por uma terceira parte sem restrição sobre a revelação; (d) seja independentemente desenvolvida pela outra parte.

Cada uma das partes concorda em não divulgar Informações Confidenciais um do outro a terceiros que não os estabelecidos a seguir, por um período de 3 (três) anos a partir da data de divulgação da Informação Confidencial pela parte divulgadora para a parte receptora. As partes concordam em revelar uma Informação Confidencial apenas àqueles empregados, agentes ou subcontratados que

estejam obrigados a protegê-la contra divulgação não autorizada, de maneira não menos protetora do que sob este **Contrato**. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços sob este **Contrato** ou **Pedidos** submetidos sob este **Contrato** em qualquer procedimento judicial decorrente ou relacionado a este **Contrato** ou de divulgar as Informações Confidenciais a um órgão governamental, quando exigido por lei.

Integralidade do Contrato

Você concorda que este **Contrato** e as informações incorporadas a este **Contrato** por referência, juntamente com o **Pedido** aplicável e o Código de Ética e de Conduta da **Griaule**, são o acordo integral para os **Programas** e/ou **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados por **Você** e prevalecem sobre todos os acordos vigentes ou anteriores, escritos ou verbais, relativos a tais **Programas** e/ou **Serviços Relacionados aos Programas**.

É expressamente acordado que os termos deste **Contrato** e de qualquer **Pedido Griaule** devem prevalecer sobre os termos de qualquer pedido, portal de compra pela internet ou qualquer outro documento similar que não sejam da **Griaule**. Em caso de conflito entre os termos de um **Pedido** e o presente **Contrato**, o **Pedido** terá precedência. Este **Contrato** e os **Pedidos** não poderão ser modificados e os direitos e restrições não poderão ser alterados ou renunciados, exceto mediante assinatura por escrito por representantes autorizados seus e da **Griaule**. Qualquer notificação requerida sob este **Contrato** deverá ser fornecida à outra parte por escrito.

Exportação

As leis e regulamentos de exportação aplicáveis regem os **Programas**. **Você** concorda que tais leis de exportação regem o **Seu** uso dos **Programas** (incluindo dados técnicos) e quaisquer **Serviços Relacionados aos Programas** fornecidos sob este **Contrato**, e **Você** concorda em cumprir tais leis e regulamentos de exportação. **Você** concorda que nenhum dado, informação, **Programas** e/ou **Serviços Relacionados aos Programas** serão exportados, direta ou indiretamente, em violação a essas leis, nem serão utilizados para qualquer finalidade proibida por essas leis, incluindo mas não limitadas à proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas ou desenvolvimento de tecnologia de mísseis.

Força maior

Nenhuma das partes será responsável por falha ou atraso na execução, se causados por: ato de guerra, estado de sítio ou sabotagem; força maior, pandemia, falha de eletricidade, internet ou telecomunicação que não tenha sido causada pela parte obrigada; restrições governamentais (incluindo a negação ou cancelamento de qualquer exportação, importação, ou outra licença), ou outro evento fora do controle razoável da parte obrigada. Tanto **Você** quanto a **Griaule** utilizarão esforços razoáveis para minimizar os efeitos de um caso de força maior. Caso tal evento se estenda por um período superior a 30 (trinta) dias, qualquer das partes poderá cancelar **Serviços Relacionados aos Programas** não-executados e os **Pedidos** afetados, mediante notificação prévia por escrito. Esta cláusula não exime nenhuma das partes da obrigação de tomar medidas razoáveis para seguir seus procedimentos normais de recuperação de desastres nem da **Sua** obrigação de pagar por **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados ou prestados.

Lei aplicável e jurisdição

Este **Contrato** é regido pelas leis do Brasil, e tanto **Você** quanto a **Griaule** concordam em submetê-lo à exclusiva jurisdição do Foro da cidade de Campinas, São Paulo, para dirimir qualquer disputa decorrente.

Aviso

Em caso de disputa com a **Griaule** ou caso **Você** queira fornecer uma notificação nos termos deste **Contrato** ou se **Você** se tornar insolvente ou sujeito a qualquer processo judicial similar, **Você** enviará imediatamente uma notificação por escrito à: Griaule Ltda., Avenida Romeu Tortima 1448, Campinas, SP, 13083-897, Atenção: Departamento Legal.

Cessão

Você não poderá ceder este **Contrato**, dar ou transferir os **Programas** e/ou quaisquer **Serviços Relacionados aos Programas** ou interesse neles para outro indivíduo ou entidade.

Restrições

Você não pode: (a) remover ou modificar quaisquer marcas dos **Programas** ou qualquer aviso dos direitos de propriedade da **Griaule** ou seus licenciantes; (b) disponibilizar os **Programas** ou **Serviços Relacionados aos Programas**, em qualquer forma, a qualquer terceiro para utilização nas operações comerciais deste terceiro (salvo se tal acesso estiver expressamente permitido para a específica licença dos **Programas** ou **Serviços Relacionados aos Programas** que **Você** adquiriu); (c) fazer ou permitir a engenharia reversa, desmontagem ou descompilação dos **Programas** (a proibição anterior inclui, mas não está limitada, a fazer revisões das estruturas de dados ou materiais similares produzidos pelos **Programas**); (d) divulgar resultados de quaisquer testes de referência dos **Programas** (“benchmark”) sem o consentimento por escrito prévio da **Griaule**.

A proibição de cessão ou transferência dos **Programas** ou qualquer direito sobre eles aplicam-se a todos os **Programas** licenciados sob este **Contrato**, exceto na medida em que tal proibição seja vedada pela legislação aplicável.

Território

Os **Programas** devem ser usados no Brasil ou no país especificado no **Pedido**.

Programas Trial

Você poderá solicitar **Programas** Trial ou a **Griaule** poderá incluir **Programas** Trial em **Seu Pedido**, que **Você** poderá utilizar apenas para fins de teste, não produção. **Você** não poderá utilizar os **Programas** Trial para fornecer ou participar de treinamento de terceiros sobre o conteúdo e/ou funcionalidade dos **Programas**. **Você** terá 30 dias, contados da **Data de Início**, para avaliar esses **Programas**. Para utilizar qualquer desses **programas** após esse período de 30 dias, **Você** deve obter uma licença para tal Programa. Se **Você** decidir não obter uma licença para qualquer **Programa** após os 30 dias do período de teste, **Você** deverá suspender o uso e apagar todos estes **Programas** dos **Seus** sistemas de computador. **Programas** licenciados para fins de teste são fornecidos no estado em que se encontram [“as is”] e a **Griaule** não fornece suporte técnico, nem oferece qualquer garantia para estes **Programas**.

Garantias, recusas e recursos exclusivos

A **Griaule** garante que um **Programa** licenciado por **Você** operará, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita na respectiva Documentação do **Programa** por um período de 1 (um) ano após a entrega (por meio de envio físico ou download eletrônico). **Você** deve notificar a **Griaule** sobre qualquer deficiência na garantia do **Programa** no prazo de 1(um) ano após a entrega. A **Griaule** também garante que os **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados e fornecidos sob os

termos do presente **Contrato** serão prestados de maneira profissional, consistentes com os padrões da indústria. **Você** deve notificar a **Griaule** sobre quaisquer deficiências na garantia dos **Serviços Relacionados aos Programas** dentro de 90 (noventa) dias contados da data da realização dos **Serviços Relacionados aos Programas**.

A **GRIAULE** NÃO GARANTE QUE OS **PROGRAMAS** OPERARÃO LIVRES DE ERROS OU SEM INTERRUPÇÃO, NEM QUE CORRIGIRÁ TODOS OS ERROS EM **PROGRAMAS**.

PARA QUALQUER DESCUMPRIMENTO DAS GARANTIAS ACIMA SEU RECURSO EXCLUSIVO E A INTEGRAL RESPONSABILIDADE DA **GRIAULE** SERÁ: (A) A CORREÇÃO DOS ERROS DOS **PROGRAMAS** QUE CAUSAM O DESCUMPRIMENTO DA GARANTIA; OU, SE A **GRIAULE** NÃO PUDER SANAR SUBSTANCIALMENTE OS ERROS DA LICENÇA DE **PROGRAMA** APLICÁVEL DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, **VOCÊ** PODERÁ RESCINDIR **SUA** LICENÇA DE **PROGRAMA** E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS POR **VOCÊ** À **GRIAULE** PELA LICENÇA DO **PROGRAMA** E QUALQUER REMUNERAÇÃO PAGA ANTECIPADAMENTE PELO SUPORTE TÉCNICO NÃO UTILIZADO PARA A LICENÇA DO PROGRAMA; OU (B) A REEXECUÇÃO DOS **SERVIÇOS RELACIONADOS AOS PROGRAMAS** DEFICIENTES; OU, SE A **GRIAULE** NÃO PUDER SANAR SUBSTANCIALMENTE UM DESCUMPRIMENTO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, **VOCÊ** PODERÁ RESCINDIR OS RESPECTIVOS **SERVIÇOS RELACIONADOS AOS PROGRAMAS** E REAVER AS REMUNERAÇÕES PAGAS POR **VOCÊ** À **GRIAULE** PELOS **SERVIÇOS RELACIONADOS AOS PROGRAMAS** DEFICIENTES.

NA MEDIDA EM QUE NÃO PROIBIDO POR LEI, ESTA GARANTIA É EXCLUSIVA E NÃO EXISTEM QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.

Limitação de responsabilidade

NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, PUNITIVOS OU EMERGENTES, OU POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, DE DADOS OU DE USO DE DADOS. A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA **GRIAULE** POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES OU RELACIONADOS A ESTE **CONTRATO** OU AO **SEU PEDIDO**, SEJA CONTRATUAL, POR ILÍCITO CIVIL OU DE OUTRA NATUREZA, ESTARÁ LIMITADA AO TOTAL DA REMUNERAÇÃO QUE **VOCÊ** PAGOU À **GRIAULE** SOB O **PEDIDO** QUE DEU CAUSA À RESPONSABILIDADE, E CASO TAIS DANOS RESULTEM DE **SEU** USO DOS **PROGRAMAS** OU **SERVIÇOS RELACIONADOS AOS PROGRAMAS**, TAL RESPONSABILIDADE SERÁ LIMITADA À REMUNERAÇÃO QUE **VOCÊ** PAGOU A **GRIAULE** PELOS **PROGRAMAS** OU **SERVIÇOS RELACIONADOS AOS PROGRAMAS** DEFICIENTES QUE DERAM CAUSA À RESPONSABILIDADE.

Faturamento e Obrigação de Pagamento

Toda remuneração que deva ser paga à **Griaule** é devida dentro de 30 (trinta) dias da data do faturamento.

As remunerações relativas a **Programas** são faturadas na respectiva **Data de Início**.

As remunerações referentes a **Serviços Relacionados aos Programas**, incluindo **Griaule Advanced Support (GAS)**, são faturadas antecipadamente à prestação de tais **Serviços Relacionados aos Programas**; especificamente, remunerações de suporte técnico são faturadas anual e

antecipadamente. A vigência dos **Serviços Relacionados aos Programas** é efetiva a partir da **Data de Início**.

Sua obrigação de pagar por (a) quaisquer **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** não está vinculada ao desempenho de quaisquer outros **Serviços Relacionados aos Programas** ou à entrega de quaisquer outros **Programas** ou (b) outros **Serviços Relacionados aos Programas** não estão vinculados à entrega de quaisquer **Programas** nem à execução de quaisquer **Serviços Relacionados aos Programas** adicionais.

Outros

A **Griaule** é uma contratante independente e as partes concordam que não existe entre elas nenhuma parceria, joint venture, ou relacionamento de representação. Cada uma das partes é responsável pelo pagamento de seus próprios funcionários, incluindo tributos e encargos trabalhistas.

Caso qualquer termo deste **Contrato** seja tido como inválido ou inexecutável, as demais disposições permanecerão em vigor e tais termos deverão ser substituídos por um termo consistente com o propósito e intenção deste **Contrato**.

Exceto para ações por não pagamento ou infração aos direitos de propriedade intelectual da **Griaule**, nenhuma ação, independentemente da forma, decorrente ou relacionada a este **Contrato**, deverá ser interposta por qualquer das partes após 2 (dois) anos contados da data em que ocorreu a causa da ação.

A omissão ou tolerância em exigir o cumprimento de quaisquer termos ou condições deste **Contrato** ou em exercer direitos dele decorrentes não constituirá renúncia, novação ou qualquer procedimento apto a justificar violação de cláusula contratual, nem prejudicará a faculdade das partes em exigí-los ou exercê-los a qualquer tempo.

Os **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** objeto deste **Contrato** não são projetados nem especificamente tencionados para uso em instalações nucleares ou outras aplicações perigosas. **Você** concorda que é **Sua** responsabilidade garantir o uso seguro dos **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** em tais aplicações.

Você compreende que os parceiros de negócios da **Griaule**, incluindo qualquer empresa terceira contratada por **Você** para prestar serviços de consultoria, são independentes da **Griaule** e não são agentes da **Griaule**. A **Griaule** não é responsável, nem vinculada a quaisquer atos de qualquer parceiro de negócios, exceto (i) se tal parceiro de negócios estiver prestando serviços como subcontratado da **Griaule** em um **Pedido** realizado sob este **Contrato** e (ii) na mesma medida em que a **Griaule** seria responsável pelo desempenho dos funcionários da **Griaule** sob aquele **Pedido**.

A **Griaule** poderá se referir a **Você** como um cliente dos **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados em apresentações de venda, veículos de marketing e atividades.

Política de Suporte Técnico Griaule

Visão Geral

Salvo disposição em contrário, estas Políticas de Suporte Técnico se aplicam a todas as linhas de produtos de software da Griaule.

“Você” e “seu/sua/seus/suas” referem-se ao indivíduo ou entidade que adquiriu o suporte técnico da Griaule.

Para receber suporte técnico todos os programas devem estar devidamente licenciados.

O suporte técnico é prestado para os problemas que sejam passíveis de demonstração nas versões atualmente suportadas de um programa licenciado da Griaule, executado sem quaisquer alterações e em uma configuração suportada de hardware, banco de dados e sistema operacional, conforme especificado em seu pedido ou documentação do programa.

Estas Políticas de Suporte Técnico estão sujeitas a alterações a critério da Griaule; no entanto, as mudanças na política não resultarão em redução substancial do nível dos serviços prestados para os programas suportados durante o período de suporte com relação ao qual as remunerações de suporte técnico foram pagas.

Termos de Suporte

Remunerações de Suporte Técnico

As remunerações de suporte técnico serão devidas e deverão ser pagas anualmente antes do período de suporte, salvo disposição em contrário no pedido pertinente.

Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data efetiva do seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Griaule, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de suporte técnico não pode ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Griaule não será obrigada a fornecer suporte técnico ao término do período de suporte.

Restabelecimento do Suporte Técnico da Griaule

Em caso de expiração do suporte técnico ou caso ele não tenha sido originalmente adquirido com a licença de uso do programa, uma remuneração de restabelecimento será calculada. A remuneração de restabelecimento é calculada da seguinte forma: a) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de restabelecimento será de 150% sobre a última remuneração anual paga de suporte técnico para o respectivo programa; b) se você nunca adquiriu suporte técnico para os respectivos programas, a remuneração de restabelecimento é de 150% sobre a remuneração líquida de suporte técnico que teria sido cobrada se o suporte fosse adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preço de suporte da Griaule vigentes na data de restabelecimento. A remuneração de restabelecimento em (a) será proporcional ao período entre a data de início do suporte técnico até a data em que o suporte expirou. A remuneração de restabelecimento de (b) será calculada proporcionalmente em relação à data original do pedido de licença de programa.

Além da remuneração de restabelecimento descrita acima, você deve pagar a remuneração de suporte técnico para o período de suporte. Essa remuneração de suporte técnico é calculada da seguinte forma: (i) em caso de expiração do suporte técnico, então a remuneração de suporte técnico para um período de suporte de doze meses será igual à última remuneração anual de suporte paga para o respectivo programa; (ii) se você nunca adquiriu suporte técnico para o respectivo programa, então a remuneração de suporte técnico anual será igual à remuneração que teria sido cobrada se o suporte tivesse sido adquirido originalmente para o respectivo programa, de acordo com as políticas de preços de suporte da Griaule vigentes na data de restabelecimento. Ajustes de renovação podem ser aplicados à remuneração de suporte anual descrita em (i) e (ii) acima.

Caso tenha adquirido previamente suporte técnico de um distribuidor Griaule autorizado e agora esteja adquirindo suporte técnico diretamente da Griaule, poderá haver um acréscimo à remuneração de restabelecimento e à remuneração de suporte técnico.

Contatos Técnicos

Seus contatos técnicos são a única ligação entre você e a Griaule para os serviços de suporte técnico. Seus contatos técnicos devem ter recebido, no mínimo, o treinamento básico do produto e, se necessário, o treinamento complementar adequado para a função ou fase de implantação específica, uso especializado do produto e/ou migração. Seus contatos técnicos devem ser informados sobre os programas da Griaule suportados e seu ambiente Griaule, a fim de ajudar a resolver problemas do sistema e ajudar a Griaule na análise e resolução de solicitações de serviço. Ao apresentar uma solicitação de serviço, seu contato técnico deverá ter um entendimento básico do problema que você encontrou e ser capaz de reproduzir o problema, a fim de auxiliar a Griaule no diagnóstico e na triagem do problema. Para evitar interrupções nos serviços de suporte, você deverá notificar a Griaule sempre que as responsabilidades do contato técnico forem transferidas a outra pessoa.

Você pode designar uma (1) pessoa principal e quatro (4) de apoio (“contato técnico”), para servir como ligação com a Griaule.

Atualizações de Programa

“Atualização” significa uma versão subsequente do programa que a Griaule costuma disponibilizar para licenças de programa aos seus clientes suportados, sem qualquer custo, exceto despesas de envio, se aplicável, contanto que você tenha adquirido uma oferta de suporte técnico que inclua atualizações de software para tais licenças para o período de tempo relevante. As atualizações não incluem qualquer versão, opcional ou programa futuro que a Griaule licencie separadamente. As atualizações são fornecidas quando disponíveis (conforme determinado pela Griaule) e podem não incluir todas as versões já disponíveis para um programa adquirido pela Griaule. A Griaule não tem a obrigação de desenvolver programas ou funcionalidades futuras. Todas as atualizações disponibilizadas serão entregues a você, ou disponibilizadas através de download. Você é responsável por copiar, baixar e instalar as atualizações.

Direito de Encerrar o Suporte

Como parte do ciclo de vida dos produtos da Griaule, é possível que seja necessário encerrar o suporte de determinadas versões de programas e, portanto, a Griaule se reserva esse direito. As informações sobre o encerramento do suporte estão sujeitas a alterações.

Suporte de Primeira e Segunda Linha

Você deverá estabelecer e manter a organização e os processos para prestar “Suporte de Primeira Linha” para os programas suportados diretamente a seus usuários. O Suporte de Primeira Linha deverá incluir, entre outros, (i) uma resposta direta aos usuários com relação a consultas sobre desempenho, funcionalidade ou operação dos programas suportados, (ii) uma resposta direta aos usuários com relação a problemas dos programas suportados, (iii) um diagnóstico para os problemas dos programas suportados, e (iv) uma solução para os problemas dos programas suportados.

Se, após envidar esforços comerciais razoáveis, você não conseguir diagnosticar ou resolver os problemas relativos aos programas suportados, você poderá contatar a Griaule para “Suporte para Segunda Linha”. Você deverá envidar esforços comerciais razoáveis para permitir à Griaule o acesso necessário (por exemplo, acesso a arquivos do repositório, arquivos de registro, ou extratos de banco de dados) para prestar o Suporte de Segunda Linha.

O Suporte de Segunda Linha incluirá (i) um diagnóstico de problemas relativos aos programas suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos programas suportados, para que o desempenho de tais programas

suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

A Griaule poderá rever as solicitações de serviço feitas por seus contatos técnicos e poderá recomendar mudanças específicas na organização e nos processos para ajudá-lo no que se refere às práticas padrão recomendadas acima.

Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceiros

Você deverá permanecer em um ambiente suportado – incluindo aplicativos e plataformas – para receber suporte técnico. Se um vendedor deixar de oferecer suporte para seu produto, você poderá ter que fazer um upgrade para um produto, aplicativo, plataforma de hardware, framework, banco de dados e/ou configuração de sistema operacional certificado e suportado para continuar a receber serviços de suporte técnico da Griaule.

Suporte Técnico para Licenças de Desenvolvimento, Demonstração e de Usuários Finais

Antes que você possa prestar suporte técnico para um programa que você tenha licenciado para um usuário final, você deve, além do suporte técnico que possa receber pelas licenças de Desenvolvimento e Demonstração, adquirir da Griaule o suporte técnico para tal programa e fazer sua manutenção durante todo o período em que você fornecer suporte ao usuário final.

Suporte durante o ciclo de vida do produto

O Suporte durante o ciclo de vida consiste nos seguintes níveis de serviço:

- Suporte Premier
- Suporte Estendido
- Suporte Sustentado

Quando oferecido, exceto conforme descrito abaixo, o Suporte Premier permanecerá disponível por cinco anos a contar da data em que uma versão do programa Griaule se tornar disponível. Em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado por mais três anos com o Suporte Estendido para versões específicas. Exceto conforme descrito abaixo, além da remuneração de suporte técnico, uma remuneração de Suporte Estendido se aplica para cada período suportado para o qual o Suporte Estendido for adquirido.

Como alternativa, e em caso de oferecimento, o suporte poderá ser prorrogado com o Suporte Sustentado, que permanecerá disponível enquanto você mantiver o suporte técnico para suas licenças de programas da Griaule.

Níveis de Suporte Técnico da Griaule

Licença e Suporte de Atualização de Software

As versões de programas que estiverem na fase de Suporte Premier para ciclo de vida do suporte de produtos da Griaule receberão o Suporte e Licença de Atualização de Software.

O Suporte e Licença de Atualização de Software consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Suporte a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar)
- Novos releases, se e quando disponibilizadas a critérios da Griaule, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Acesso aos Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal.

Suporte Estendido

O Suporte Estendido poderá estar disponível para determinadas versões de programas da Griaule após o término do Suporte Premier. Quando o Suporte Estendido for oferecido, ele geralmente ficará disponível durante os três anos seguintes ao término do Suporte Premier e apenas para a versão patchset final de um programa. A menos que seja declarado em contrário nesta seção, as versões de programa suportadas para Suporte Estendido receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)
- Atualizações de programas, se e quando disponibilizadas a critério da Griaule, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Acesso aos Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Estendido não inclui:

- Suporte a novos produtos/versões de terceiros

Suporte Sustentado

O Suporte Sustentado estará disponível após o término do Suporte Premier. Como as versões do programa sob o Suporte Sustentado já não são totalmente suportadas, as informações e capacidades relativas a essas versões podem ser limitadas. As versões de programa qualificadas para o Suporte Sustentado receberão Suporte e Licença de Atualização de Software de acordo com as seguintes limitações:

- Atualizações de programa, reparos, alertas de segurança e atualizações de correções críticas criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidos e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Atualizações jurídicas e regulatórias (a disponibilidade pode variar de acordo com o país e/ou programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Atualizações de programas, se e quando disponibilizadas a critérios da Griaule, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Acesso aos Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

- Novas atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Novas atualizações legais e normativas
- Novos scripts de upgrade
- Certificação com novos produtos/versões de terceiros
- As diretrizes de resposta e compromisso 24 horas por dia para as solicitações de serviço de Severidade 1, tal como definido na seção “Nível de Severidade” abaixo
- Antigas correções ou atualizações não mais suportadas pela Griaule

Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra

Griaule Priority Support

Ao adquirir o Griaule Priority Support em seu pedido, a Griaule fornecerá Griaule Priority Support como descrito no Anexo Griaule Priority Support.

Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico

A Griaule poderá disponibilizar ferramentas de colaboração (tais como ferramentas que permitem que a Griaule, sob seu consentimento, acesse seu sistema de computador) e ferramentas de software (tais como ferramentas para auxiliar na coleta e transmissão de dados de configuração) para auxiliar na resolução de problemas. Algumas ferramentas são destinadas a coletar informações referentes à configuração do seu ambiente de computador (“dados das ferramentas”) e não acessarão, coletarão, nem armazenarão qualquer informação pessoalmente identificável (com exceção de informações de contato de suporte técnico) ou arquivos de dados comerciais existentes em seu ambiente de computador. Ao usar as ferramentas, você consente com a transmissão de seus dados da ferramenta para a Griaule para efeitos de fornecimento de serviços de suporte técnico reativo e proativo. Além disso, os dados das ferramentas podem ser usados pela Griaule para auxiliá-lo a administrar seu portfólio de produtos Griaule, para conformidade de serviços e licenças e para ajudar a Griaule a melhorar as ofertas de produtos e serviços.

Algumas das ferramentas podem ter sido criadas para se conectar automaticamente ou periodicamente e você poderá não receber uma notificação individual a cada conexão. Você é responsável pela manutenção do gateway de telecomunicação por meio do qual as ferramentas comunicam os seus dados para a Griaule. O uso das ferramentas é voluntário; no entanto, a recusa em usar as ferramentas pode impedir que a Griaule forneça serviços de suporte técnico a você.

Definições de Severidade

Solicitações de serviço para todos os programas Griaule suportados podem ser enviadas por você através de sistemas de suporte ao cliente da Griaule através da Internet. O nível de severidade da solicitação de serviço será definido por você e pela Griaule e deverá se basear nas definições especificadas abaixo.

Severidade 1

Seu uso de produção dos programas suportados é interrompido ou tão severamente afetado que você não consegue continuar trabalhando de modo razoável. A perda do serviço é total. A operação é essencial para o negócio e trata-se de uma emergência. Uma solicitação de serviço Severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível

- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização

Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.

A Griaule pode fornecer suporte após o expediente para solicitações de serviço de Severidade 1 para programas suportados quando você permanece ativamente envolvido trabalhando para encontrar uma resolução para sua solicitação de serviço de Severidade 1. Você deverá determinar o grau de severidade com muita atenção, para que as situações de Severidade 1 válidas possam receber a atenção necessária por parte da Griaule.

Severidade 2

A perda do serviço é significativa. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma solução alternativa aceitável; no entanto, a operação pode continuar de forma limitada.

Severidade 3

A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.

Severidade 4

Você solicita informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do mesmo. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento do sistema.