

## ANEXO DE PRODUTO 1

### Termos e Condições dos Produtos de Infraestrutura

Este Anexo estabelece os termos e condições que se aplicam especificamente aos Produtos de Infraestrutura. Os Termos Gerais são incorporados por referência a este Anexo. Se houver conflito entre este Anexo e o Contrato, este Anexo prevalecerá.

Os documentos em anexo são incorporados a este Anexo de Produtos e se aplicam aos Produtos de Infraestrutura:

- Anexo A - Suporte OEM
  - o Anexo A-1 - Descrição de Serviços de Suporte
- Anexo B - Contrato de Serviços Profissionais

## 1. DEFINIÇÕES

Todas as definições estabelecidas no Contrato aplicam-se aos Produtos de Infraestrutura, além das definições indicadas abaixo.

- A. **“Serviços de Configuração e Implementação”** significa Produtos de Rede (“Networking”) e Servidores (i) Serviços de Implementação Padrão, como Serviços Básicos de Implementação, Serviços ProDeploy ou ProDeploy Plus, conforme descrito nas Descrições de Serviço correspondentes, disponíveis em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global); ou (ii) serviços de configuração padrão, incluindo os recursos e ofertas de serviços descritos nos Contratos de Serviço correspondentes, disponíveis em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) ou com o representante de vendas do Fornecedor, conforme aplicável, como geração de imagens estáticas e dinâmicas, marcação de ativos, relatórios de ativos, serviços padrão de configuração de sistema (configurações do BIOS, particionamento de disco rígido, instalação de aplicativos e configurações do sistema operacional). Os Serviços de Configuração e Implementação de Produtos de rede e de servidor estão sujeitos ao(s) contrato(s) de prestação de serviço aplicável(is).
- B. **“Produtos de Infraestrutura”** significa equipamentos que compreendem servidores, rede, armazenamento, convergidos e hiperconvergentes e produtos de dispositivos de proteção de dados e seu Software relacionado, pré-instalado ou licenciado, separado e independente de tais produtos.
- C. **“Local de Instalação”** significa o endereço para envio ou outro local identificado na cotação do Fornecedor ou em outro documento preparado pelo Fornecedor como o local de instalação e/ou uso dos equipamentos.
- D. **“Aviso do Produto”** significa as informações relacionadas aos equipamentos, Software, Software Independente e serviços publicados em um site do Fornecedor no momento da cotação do Fornecedor, atualmente localizado em [http://www.EMC.com/products/warranty\\_maintenance/index.jsp](http://www.EMC.com/products/warranty_maintenance/index.jsp). Para localizar as informações aplicáveis relacionadas aos Produtos da série SC, consulte a descrição do serviço aplicável listada em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). O Aviso do Produto informa ao OEM sobre direitos de uso e restrições específicos para Produtos de Infraestrutura, unidades de medida (se houver), períodos de garantia, atualizações de garantia e termos dos serviços de suporte. O Aviso do Produto em vigor na data da cotação do Fornecedor aplica-se aos produtos de infraestrutura e é considerado incorporado na cotação e no pedido de compra do OEM relacionado por esta referência. Mediante solicitação, o Fornecedor disponibilizará uma cópia do Aviso do Produto aplicável ou o anexará à cotação enviada pelo Fornecedor.
- E. **“Serviços de Suporte”**, quando usados neste Anexo e aplicados a Produtos de Infraestrutura, significam os serviços descritos no Anexos A e A-1 e identificados na tabela localizada em <http://www.emc.com/collateral/warranty-maintenance/h4276-emc-prod-warranty-maint-table.pdf>; serviços de suporte para Produtos de Rede listados em <http://www.dell.com/en-us/work/shop/networking/sc/networking-products> (“produtos de rede”), servidores com a marca do Fornecedor encontrados em <http://www.dell.com/en-us/work/shop/dell-powerededge-servers/sc/servers> (“Servidor”) e os Produtos da série SC estão disponíveis em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global), Serviços de Suporte para Produtos de Infraestrutura que são “Produtos de Infraestrutura Convergentes” estão disponíveis em <http://www.dell.com/en-us/converged-infrastructure/support/support-service-descriptions.htm>.

## 2. GARANTIA

As garantias limitadas apresentadas abaixo estão sujeitas às exclusões e isenções de responsabilidade estabelecidas na cláusula “Garantia” deste Contrato.

- A. **Garantia do Produto.** O Fornecedor garante que os Produtos, sob uso normal e com manutenção regular recomendada, estão livres de defeitos materiais e de mão de obra, e que os equipamentos funcionarão substancialmente de acordo com a documentação padrão do produto correspondente emitida pelo Fornecedor. As condições de garantias para os Produtos podem ser encontradas em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector-warranties?c=us&l=en&s=corp> ou na documentação aplicável, no manual de garantia ou no Aviso do Produto para os equipamentos específicos.

B. **Recursos do Cliente.** A responsabilidade total do Fornecedor, de acordo com as garantias dos Produtos descritas acima, será o conserto ou a substituição do Produto, a exclusivo critério do Fornecedor; Se o Fornecedor não efetuar o conserto ou substituição do Produto dentro de um prazo razoável, conforme legislação vigente, o Fornecedor reembolsará o valor que o Cliente pagou pelo Produto com depreciação em linha reta para um período de cinco anos, após a devolução de tal Produto ao Fornecedor.

### 3. TERMOS ADICIONAIS

#### A. Pedidos de Alteração:

- i. **Pedidos de Alteração de Engenharia Obrigatória.** Periodicamente (por exemplo, por razões de segurança do produto), o Fornecedor poderá emitir pedidos de alteração de engenharia obrigatória ("MECOs"). Quanto a quaisquer Produtos Padrão afetados no inventário ou sob controle do OEM, ou já distribuídos pelo OEM, o OEM deverá obter acesso aos Produtos Padrão para permitir que o Fornecedor ou os agentes do Fornecedor instalem esses MECOs.
- ii. **Pedidos de Alteração de Engenharia.** O Fornecedor se reserva o direito de efetuar substituições e modificações nas especificações e no design de quaisquer Produtos Padrão que não afetem material e negativamente a forma, adequação ou função. Substituições e modificações não geram ou implicam em qualquer obrigação de fazer substituições ou modificações em qualquer Produto fornecido anteriormente.

#### B. Produtos de Rede ("Networking") e Servidores. As disposições abaixo se aplicam aos produtos de rede e servidores:

- a. **Contratos de Serviço.** Os Produtos de Rede e Servidores, os Serviços de Suporte e os Serviços de Configuração e Implementação estão sujeitos aos termos adicionais contidos no(s) contrato(s) de prestação de serviço aplicável(s). Se houver conflito entre os termos deste Anexo, o Contrato e qualquer contrato de prestação de serviço, a seguinte ordem de precedência será aplicada: (i) o contrato de serviço; (ii) este Anexo; e (iii) o Contrato.
- b. **Substituição da Unidade Inteira; Falha em Devolver; Propriedade da Peça de Serviço.** Se o Fornecedor determinar que um componente do Produto de Rede ou do Servidor com defeito é facilmente removido e substituído ou desconectado e reconectado, ou se o analista do Fornecedor determinar que o Produto de Rede ou do Servidor deve ser substituído como um sistema inteiro, o Fornecedor se reserva o direito de enviar ao OEM um componente ou Produto de Rede ou do Servidor inteiro para substituição, conforme aplicável. Se o Fornecedor entregar um Produto de Rede, um Servidor ou um componente inteiro para o OEM, o OEM deverá devolver o Produto de Rede, ou Servidor ou componente com defeito, conforme aplicável, ao Fornecedor dentro de dez dias após o recebimento do substituto, exceto se o OEM comprou o serviço "mantenha seu disco rígido" para o Produto de Rede ou Servidor afetado. Nessa hipótese, o OEM poderá ficar com o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). O Fornecedor será o proprietário de todos os componentes removidos dos Produtos de Rede ou dos Servidores, bem como dos Produtos de Rede ou do Servidor devolvido pelo OEM ao Fornecedor. Se o OEM ficar com um componente ou com um Servidor ou Produto de Rede após substituído pelo Fornecedor, o OEM deverá pagar ao Fornecedor o preço de varejo atual do componente ou do Produto de Rede ou do Servidor, conforme aplicável, que o OEM não efetuou a devolução ao Fornecedor (exceto para discos rígidos do Produto de Rede ou produtos de Servidor cobertos pelo serviço "mantenha seu disco rígido"). O Fornecedor faturará o OEM para todo o Produto de Rede, Servidores ou componentes retidos pelo OEM e o OEM pagará a fatura do Fornecedor dentro de dez dias após o recebimento da nota fiscal. Se o OEM não pagar a fatura do Fornecedor dentro de dez dias após o recebimento, além de quaisquer outros direitos e indenizações legais disponíveis para o Fornecedor, o Fornecedor poderá encerrar a descrição de serviço aplicável, mediante notificação por escrito ao OEM. OEM está ciente e desde já autoriza que o Fornecedor utilize peças novas e recondiçionadas (com qualidade de novas) fabricadas por vários fabricantes.
- c. **Peças em Estoque; Peças Críticas.** O Fornecedor mantém estoque de peças em vários locais do mundo. As peças selecionadas podem não ser estocadas no local mais próximo ao local do OEM. Se uma peça necessária para consertar o Produto não estiver disponível em um estabelecimento do Fornecedor perto da localização do OEM e precisar ser transferida de outro estabelecimento, ela será enviada assim que for comercialmente razoável. Certos locais de peças do Fornecedor armazenam peças críticas para o funcionamento do Produto, conforme determinado pelo Fornecedor, para fornecer peças com tempos de resposta no mesmo dia útil. Uma peça crítica é aquela que, em caso de falha, pode impedir que o Produto execute suas funções básicas. O Fornecedor poderá enviar essas peças usando entrega em um dia. Para receber peças em duas ou quatro horas, o OEM deverá adquirir serviço de suporte correspondente que dê suporte a entrega de peças críticas, e o Produto deverá estar localizado na área de cobertura de suporte designada pelo Fornecedor.
- d. **Outras Exclusões de Serviço.** Durante a realização dos Serviços de Suporte, o Fornecedor não será responsável por: (i) fornecer assistência de desempenho ou assistência administrativa, instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência de treinamento, administração remota ou quaisquer atividades ou serviços não descritos expressamente no(s) contrato(s) de prestação de serviço aplicável(is); (ii) fornecer substituição de mídia, suprimentos operacionais, acessórios ou peças de finalidade cosmética, como molduras, e cobertura ou suporte desses itens; (iii) remover software malicioso; (iv) fornecer backup de dados; (v) fornecimento de rede sem fio avançada ou instalação remota, preparação ou otimização e configuração de aplicativos além daqueles descritos no(s) contrato(s) de prestação de serviço; (vi) scripts, programação, design e implementação de banco de dados, desenvolvimento de rede ou kernels recompilados; (vi) consertar danos ou defeitos nos Produtos de Rede e nos Servidor que são puramente cosméticos e não afetam a funcionalidade do dispositivo; (vii) fornecer reparos necessários se: (a) o OEM instalou uma unidade substituível; ou (b)

alguém que não o Fornecedor ou um provedor de serviços autorizado, alterou, ajustou ou reparou o Produto de Rede ou o Servidor.

## ANEXO A Suporte OEM

### 1. ESCOPO

- a. Exceto se os Serviços de Suporte para Produtos de Infraestrutura estejam disponíveis para aquisição em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) e revendidos conforme descrito na cláusula 6 do Contrato, este Anexo de suporte ao Produto de Infraestrutura OEM ("Programa de Suporte"), juntamente com qualquer contrato separado aplicável que permite que o OEM forneça suporte a Produtos de Infraestrutura, reflete a concordância geral das partes em cumprir as obrigações de suporte OEM para Produtos de Infraestrutura.
- b. O OEM deverá estabelecer e manter Serviços de Suporte para o seu Usuário Final e ser o ponto de contato inicial para cada solicitação de serviços de suporte do Usuário Final.
  - A. O OEM somente poderá fornecer serviços de suporte para Produtos de Infraestrutura diretamente ao Usuário Final se:
  - B. Concluir com sucesso todos os cursos de treinamento exigidos na categoria apropriada de serviços de suporte,
  - C. Assinar quaisquer termos e condições adicionais exigidos pelo Fornecedor para a realização de Serviços de Suporte
  - D. Receber autorização e/ou certificação oficial do Fornecedor para realizar tais Serviços de Suporte,
  - E. Fornecer conformidade contínua e ininterrupta e incessante com os termos e condições exigidos; e
  - F. Manter conformidade contínua com o guia de suporte do OEM (definido abaixo)
- c. Os serviços de suporte podem ser prestados pelo Fornecedor diretamente ao Usuário Final, se solicitado pelo OEM, ou se o OEM não estiver habilitado para realizar os serviços conforme exigido.
- d. Para que o Fornecedor preste Serviços de Suporte, atuando como um subcontratado do OEM, o OEM deverá:
  - A. Assinar contrato com o Usuário Final para suporte que com termos semelhantes aos termos correspondentes dos Serviços de Suporte do Fornecedor estabelecidos em serviços de suporte (abaixo);
  - B. Cumprir com os termos do Contrato; e
  - C. Manter obrigações de pagamento referente aos Serviços de Suporte do Fornecedor em dia
- e. Se houver conflito entre este Anexo de Suporte, o Anexo de Produto e o Contrato, este Anexo prevalecerá, seguido pelo Anexo de Produto e posteriormente pelo Contrato.

### 2. DEFINIÇÕES

- A. **"Guia de Suporte do OEM"** significa o guia do parceiro de suporte do Fornecedor disponibilizado no site do Fornecedor e outro manual, orientação ou documentação fornecido pelo Fornecedor que defina a relação operacional entre o OEM e o Fornecedor, incluindo, entre outros, pontos de contato, instalação e notificação de serviço de garantia, fluxo de chamadas de serviço, encaminhamento de chamadas, processo de rastreamento de eventos de serviço, requisitos de suporte, logística e treinamento para peças de reposição.
- B. **"Manutenção do Produto"** significa o serviço que consiste em suporte técnico do Fornecedor (conforme definido abaixo) e versões de software (conforme definido neste Anexo A).
- C. **"Peças"** significa cada componente individual de hardware do Equipamento fornecido pelo Fornecedor para o OEM ou para o Usuário Final do OEM ou listado na lista de peças então vigente do Fornecedor, uma cópia da qual será disponibilizada para o OEM e periodicamente atualizada pelo Fornecedor; poderá ser nova ou uma peça recondicionada (levando em consideração que peças recondicionadas não acarretarão em uma performance inferior do Equipamento em que forem devidamente instaladas); e, quando fornecidas como sobressalentes para um componente devolvido pelo OEM para o Fornecedor de acordo o processo padrão de devolução do Fornecedor, deverão ser iguais aos ou intercambiáveis com os componentes enviados para o Fornecedor.
- D. **"Problema"** significa falha no Produto que o impossibilita de funcionar de acordo com as especificações publicadas pelo Fornecedor.
- E. **"Área de Serviço do Fornecedor"** significa (i) um local dentro de um raio de 100 (cem) milhas trafegáveis de um local de serviço do Fornecedor na América Latina e (ii) dentro país do local de instalação do produto.
- F. **"Suporte Técnico"** significa os serviços definidos nos itens abaixo 2.G., 2.H., 2.I., e 2.J abaixo.
- G. **"Suporte Técnico nível 0"** significa a oferta de serviços disponibilizada aos Usuários Finais pelo o OEM localizado nos centros de suporte e em campo (exceto se comprado e acordado de outra forma entre o Fornecedor e o OEM por escrito). As atividades de suporte técnico nível 0 inclui, entre outras: i) ponto de contato inicial para o(s) Usuário(s) Final(is) em relação a qualquer pedido de Suporte ou perguntas relacionadas; ii) isolamento e identificação de Problemas por meio do uso de ferramentas fornecidas pelo Fornecedor; e (iii) encaminhamento de problemas, conforme aplicável, ao Fornecedor para resolução dos problemas. O pessoal do Suporte Técnico de Nível 0 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento

específico disponibilizado pelo Fornecedor, a fim de fornecer Suporte Técnico de Nível 0.

- H. **“Suporte Técnico Nível 1”** significa a oferta de Suporte Técnico disponibilizada ao(s) Usuário(s) Final(is) pelo pessoal de suporte localizado nos centros de suporte e em campo. As atividades de Suporte Técnico Nível 1 incluem, entre outras: (i) fornecimento de informações gerais do produto (pré-venda e pós-venda) acerca dos Produtos e dos processos relacionados ao suporte à configuração, à instalação, às atualizações e ao conjunto de recursos; (ii) relatórios regulares do estado da resolução do Erro para o(s) Usuário(s) Final(is); (iii) resolução de Erros previamente identificados e abordados por meio da documentação disponível pelo Suporte Web do Fornecedor; (iv) suporte básico quanto aos protocolos e recursos dos Produtos; e (v) coleta das informações de determinação dos Erros relevantes para a progressão para o Suporte Técnico de Nível 2; O pessoal do Suporte Técnico de Nível 1 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pelo Fornecedor, a fim de resolver o Problema por meio do trabalho direto junto ao(s) Usuário(s) Final(is) impactado(s), enviar o pessoal adequadamente treinado para o Local da Instalação para investigar ou resolver o Problema, ou progredir o Problema para a equipe de Suporte Técnico de Nível 2. O pessoal do Suporte Técnico de Nível 1 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pelo Fornecedor, a fim de resolver o Problema por meio do trabalho direto junto ao(s) Usuário(s) Final(is) impactado(s), enviar o pessoal adequadamente treinado para o Local da Instalação para investigar ou resolver o Problema, ou progredir o Problema para a equipe de Suporte Técnico de Nível 2.
- I. **“Suporte Técnico Nível 2”** significa a oferta de Suporte Técnico disponibilizado ao(s) Usuário(s) Final(is) pelo pessoal de suporte localizado nos centros de suporte e em campo. As atividades de Suporte Técnico Nível 2 incluem, entre outras: (i) administração os Problemas de configuração por meio de resolução de problemas; (ii) determinação e resolução da maioria dos Problemas de Software e Equipamentos; (iii) caso um Problema exija passos que envolvam simulação para a resolução, fazer o isolamento inicial e a recriação, em uma base de melhores esforços, a fim de determinar se o problema aparente está no Equipamento ou no Software; (iv) definir um plano de ação para a resolução de problemas; (v) fornecimento de suporte avançado para todos os protocolos e recursos do Software e dos Equipamentos; (vi) capacidade de analisar e diagnosticar Problemas de forma remota, na medida do possível, usando as ferramentas disponíveis; (vii) fornecer para o Fornecedor as variáveis conhecidas do ambiente do Usuário Final para a assistência em reprodução paralela de um Problema; e (viii) trabalhar com o Suporte Técnico de Nível 3, a fim de resolver todos os Problemas progredidos pelo Suporte Técnico de Nível 2. O pessoal do Suporte Técnico de Nível 2 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pelo Fornecedor, a fim de resolver o Problema por meio (i) da utilização de todos os recursos de conhecimento, a fim de abordar, habilmente, a instalação de campo e as questões de quebra/conserto; (ii) da execução de procedimentos iterativos com o pessoal de serviços em campo, a fim de entender e corrigir os Problemas; e (iii) resolução direta dos Problemas ou, para aqueles problemas que não tenham sido resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de Nível 2, a progressão dos Problemas para a assistência pela equipe de Suporte Técnico de Nível 3. As progressões deverão incluir todas as pesquisas de base de conhecimentos que tenham sido tentadas, bem como arquivos em formato zip transferíveis contendo todos os registros relevantes, a plataforma H/W e a revisão do código fonte da variedade de passos usados para recriar o problema.
- J. **“Suporte Técnico Nível 3”** deverá ser fornecido pelo Fornecedor e significa o mesmo que o Suporte Técnico de Nível 2, mas com a capacidade adicional de (i) executar atividades de engenharia de diagnósticos tal como a resolução de Problemas em relação aos quais (a) não existe documentação dentro da base de conhecimento do Fornecedor, em páginas da internet ou em outros formatos; ou (b) documentação existe, mas não resolve o Problema; (ii) colaborar com o departamento de engenharia do Fornecedor para a recriação do Problema e análise da raiz do problema; (iii) solucionar problemas associados com um bug identificados que ainda não está publicado na página da internet do Fornecedor; (iv) consertar e gerar alternativas executáveis do Usuário Final documentadas; (v) certificar que todas as resoluções propostas para os Problemas são testadas antes da liberação do pessoal do Suporte Técnico de Nível 2; (vi) fornecer acesso ao Suporte Técnico de Nível 2 para o rastreamento de descrição de Problemas, conserto de bug, estado de caso, a análise da causa raiz do caso; e (vii) trabalhar com pessoal autorizado do Suporte Técnico de Nível 2, a fim de fornecer informações adicionais acerca da resolução do Problema que possam não estar disponíveis na página da internet do Fornecedor.
- K. A critério do Fornecedor, o pessoal de Suporte Técnico Nível 3 poderá estar disponível para viajar aos Locais de Instalação. Se o Fornecedor e o OEM concordarem que tal visita é justificável, o Fornecedor não efetuará cobrança extra do OEM ou do Usuário Final do OEM. Se o Fornecedor não concordar que tal visita é necessária, mas a realizar a visita a pedido do OEM, essa visita estará sujeita aos termos, condições e preços vigentes Fornecedor. O OEM deverá acompanhar o Fornecedor em todas as visitas nos locais de instalação, sem cobrar qualquer custo do Fornecedor. “Local(is) de Instalação” significa o endereço de entrega do Produto ou outro local identificado na cotação do Fornecedor, pedido de compra aprovado ou outro documento elaborado pelo Fornecedor como o local de instalação e/ou uso de um produto ou um local subsequente fornecido pelo OEM.

### 3. Serviços de Instalação e Implementação de Produtos

- L. **Instalação de Produtos.** o Fornecedor não é responsável pela instalação de Produtos como parte do suporte do Fornecedor. O Fornecedor poderá concordar, a seu exclusivo critério, em instalar equipamentos no local de instalação do Usuário Final, localizado dentro de uma Área de Serviço do Fornecedor, ao preço de instalação atual do Fornecedor, desde que: (i) o OEM ou o Usuário Final notifiquem imediatamente o Fornecedor do recebimento dos equipamentos e permitam o acesso do Fornecedor a ele durante o horário comercial normal do Fornecedor; e (ii) esses Produtos não tenham sido modificados sem o consentimento por escrito do Fornecedor, nem submetidos a estresse físico ou ambiental

incomum, acidente, uso indevido ou outros danos, não causados pelo Fornecedor.

- M. **Serviços de Instalação.** Exceto para os Produtos que o Fornecedor indica em suas especificações publicadas e/ou no Aviso do Produto como “instaláveis pelo cliente”, o OEM deverá oferecer serviços de instalação para os Produtos (conforme descrito nesta cláusula 3.B. e na cláusula 3.D. abaixo) para os Usuários Finais ou subcontratar esses serviços do Fornecedor, se acordado pelo Fornecedor e localizado dentro de uma área de serviço do Fornecedor. Os serviços de instalação devem ser realizados no local de instalação e devem incluir montagem, conexão, verificação dos equipamentos e qualquer teste de pré-produção ou aceitação exigido pelos Usuários Finais. As instalações devem ser feitas apenas pelo Fornecedor, funcionários do OEM ou uma pessoa nomeada pelo OEM pré-aprovada, treinada e certificada pelas Organizações de Treinamento e Atendimento do Fornecedor nos Produtos onde os Produtos estão sendo instalados. Os serviços de instalação devem ser realizados de acordo com os procedimentos de preparação e instalação do Fornecedor e outros documentos ou procedimentos relacionados disponibilizados pelo Fornecedor.
- N. **Preço do Serviços de Instalação.** Se o OEM solicitar e o Fornecedor optar, a seu exclusivo critério, por fornecer assistência de instalação ao OEM, o Fornecedor faturará o OEM por essa assistência e despesas relacionadas, de acordo com os termos, condições, preços e políticas em vigor do Fornecedor. O pagamento dessa(s) fatura(s) deverá ser feito dentro de trinta (30) dias, a partir da emissão da nota fiscal pelo Fornecedor. Exceto nos casos em que o Fornecedor concordar especificamente por escrito em fornecer serviços de instalação, o Fornecedor não terá nenhuma obrigação de fornecer qualquer instalação ou assistência no local ao OEM para os Produtos comprados pelo OEM no escopo deste Contrato.
- O. **Obrigações de Instalação.** Ao prestar os serviços de instalação descritos na cláusula 3.B. acima, o OEM ou a parte que estiver fazendo a instalação deverá:
- i. usar apenas pessoal treinado pelo Fornecedor que tenha concluído com sucesso os cursos de treinamento do Fornecedor aplicáveis;
  - ii. seguir todas as diretrizes aplicáveis no guia de suporte do OEM;
  - iii. notificar o Fornecedor do local final da instalação do produto dentro de 10 (dez) dias após a instalação. A notificação poderá ser feita usando o utilitário de registro do produto ou a ferramenta de notificação no site do parceiro de serviços do Fornecedor;
  - iv. ser responsável pelos requisitos de configuração do sistema host do Usuário Final e instalação/implementação do Software relevante; e
  - v. usar todas as peças, Versões de Software e soluções de problemas fornecidas neste documento apenas para fornecer suporte aos Usuários Finais para os Produtos especificados acima, que são obtidos pelo OEM do Fornecedor de acordo com este anexo de serviços.

#### 4. Obrigações de Suporte Contínuo do OEM

- P. **Preparação de Produtos.** Caso a solução integrada do OEM exija um processo de preparação centralizado antes da instalação pelo Fornecedor no local de instalação do Usuário Final, esse arranjo, requisitos de treinamento e encargos associados serão detalhados em um plano de suporte acordado entre o OEM e o Fornecedor. Se aplicável e assim que a solução integrada for concluída, o OEM é responsável por garantir que cada solução integrada seja reembalada e reenviada, às custas do OEM, ao Usuário Final da mesma maneira e condições em que o(s) Produto(s) foi(ram) originalmente recebido(s) do Fornecedor.
- Q. **Serviços de Suporte.** Durante o período de garantia fornecido pelo OEM ao(s) seu(s) Usuário(s) Final(is), e durante qualquer período subsequente de manutenção pós-garantia entre o OEM e seu(s) Usuário(s) Final(is), o OEM, no mínimo, prestará os serviços estabelecidos na cláusula 2. acima e no Anexo A-1, o Anexo de Serviço de Suporte.
- i. Dentro de uma Área de Serviço do Fornecedor - o acordo por escrito do OEM com o Usuário Final para suporte deverá: (i) conter termos de garantia e manutenção que são substancialmente semelhantes aos termos dos serviços de suporte do Fornecedor, conforme contidos no Anexo A-1; (ii) estabelecer claramente a garantia fornecida pelo OEM para quaisquer produtos fornecidos pelo OEM que não sejam Produtos do Fornecedor e indicar que o OEM é o único responsável por tais partes; e (iii) estabelecer que, se a manutenção do Produto expirar, a pedido do OEM ou do Usuário Final, todos os serviços prestados pelo Fornecedor devem ser prestados e cobrados “por evento” ou em uma base contínua reativada após a realização de certificação de acordo com as taxas atuais do Fornecedor e/ou uma taxa de restabelecimento do software.
  - ii. Fora da Área de Serviço do Fornecedor - exceto na medida em que o Fornecedor forneça suporte independente da localização dos equipamentos, o Fornecedor não terá nenhuma obrigação de fornecer qualquer instalação, serviços no local, garantia, serviços de suporte ou oferecer qualquer suporte pós-garantia à Usuários Finais localizados fora da Área de Serviço do Fornecedor. Sem limitação do exposto acima, o disposto abaixo se aplica a todos os Produtos a serem instalados ou localizados fora da Área de Serviço do Fornecedor:
    - (A) O OEM não poderá oferecer suporte prestado pelo Fornecedor aos Usuários finais, exceto se previamente acordado de outra forma por escrito com Fornecedor. O OEM será o único responsável por fornecer ao Usuário Final garantia e suporte pós-garantia do OEM para esses Produtos e pelo cumprimento das obrigações aqui estabelecidas. Se o Fornecedor for contatado diretamente pelo

Usuário Final, o Fornecedor deverá encaminhar o Usuário Final ao OEM e, de tal momento em diante, o OEM terá total responsabilidade pela resposta. O OEM deverá receber a certificação do Fornecedor para prestar serviços de suporte e treinar todo o pessoal do OEM, fornecendo a garantia do OEM e suporte pós-garantia para Produtos fora da Área de Serviço do Fornecedor; e

- (B) Se o Fornecedor determinar que o suporte fora de uma Área de Serviço do Fornecedor está disponível a partir de um parceiro de serviços do Fornecedor, o Fornecedor poderá, a seu exclusivo critério, contratar diretamente o parceiro de serviços para fornecer suporte, se não houver custos adicionais para o Fornecedor. Se custos adicionais forem incorridos pelo Fornecedor para esse suporte, o Fornecedor oferecerá ao OEM a opção de pagar custos adicionais ou contratar diretamente o parceiro de serviços do Fornecedor para esse suporte. Suporte fora de uma Área de Serviço do Fornecedor exigiria na maioria dos casos que o OEM compre peças de reposição do Fornecedor.

- iii. Subcontratação de Obrigações de Suporte do OEM a Terceiros - o OEM poderá subcontratar sua obrigação de fornecer suporte apenas para empresas que tenham sido pré-aprovadas por escrito pelo Fornecedor, por seu critério exclusivo, e tenham recebido treinamento do Fornecedor. O OEM será totalmente responsável perante o Fornecedor por qualquer violação ou descumprimento por um subcontratado de quaisquer obrigações de suporte do OEM ou outras obrigações do OEM incluídas neste Contrato.

- R. **Recrutamento e Treinamento.** O OEM e o Fornecedor determinarão os níveis iniciais de recrutamento de pessoal treinado do OEM para locais de campo, locais de integração/preparação e centro(s) de suporte centralizado(s) para permitir que o OEM forneça suporte a seus Usuários finais. Se o pessoal do OEM necessitar de treinamento, o OEM e o Fornecedor deverão firmar um contrato separado para identificar o treinamento específico a ser fornecido, juntamente com os preços e outros termos geralmente incluídos pelo Fornecedor em seus contratos relacionados a treinamento. As partes se reunirão periodicamente para reexaminar os níveis de recrutamento e treinamento à luz do ambiente de negócios e dos Produtos atuais e futuros.

- S. **Análise de Negócios.** O Fornecedor e o OEM deverão formalmente avaliar os resultados e os registros do Suporte Técnico do Fornecedor e do OEM, incluindo questões de satisfação do Usuário Final e relacionadas à Central de Suporte e que resultaram em aumento de tempo para a sua resolução, transação de Peças (se aplicável), atualizações de produtos e recursos, questões de qualidade, métricas de progressão de chamada, treinamento conduzido conforme os termos do Contrato e todos os demais itens que as partes concordarem como relevantes. Como parte de tal avaliação o OEM deverá permitir que o Fornecedor (i) audite uma amostra dos seus Usuários Finais, a fim de determinar se os resultados da satisfação dos Usuários Finais são similares aos resultados obtidos quando o Fornecedor fornece o serviço diretamente; e (ii) verificar as competências e habilidades do pessoal do OEM. A falha por parte do pessoal do OEM em alcançar os resultados que são satisfatórios para o Fornecedor será entendida como um inadimplemento nos termos deste Contrato, e o Fornecedor terá a opção de aumentar as taxas de Suporte Técnico do Fornecedor ou rescindir este Anexo A ou o Contrato.

- T. **Processo de Suporte e Progressão.** Para cada problema que o pessoal de Suporte Técnico determinar como relacionado aos produtos obtidos pelo OEM do Fornecedor nos termos deste instrumento, normalmente o OEM deverá primeiro utilizar a organização de suporte técnico nível 0 do OEM, exceto se especificado de outra forma em um contrato separado entre o OEM e o Fornecedor. Após, o processo de progressão deverá ser da equipe de Suporte Técnico de Nível 0 para o Suporte Técnico de Nível 1, depois para o Suporte Técnico de Nível 2 e, finalmente, para o Suporte Técnico de Nível 3 do Fornecedor, tudo de acordo com o critério estabelecido na cláusula 2, acima.

- U. **Uso de Peças e Suporte Técnico.** Todas as peças e suporte técnico do Fornecedor, fornecidos neste documento, deverão ser usados exclusivamente para fornecer suporte para equipamentos, peças e software (incluindo todas as versões de software relacionadas a ele) obtidos pelo OEM do Fornecedor de acordo com este Anexo A do Anexo de Produtos.

- V. **Devoluções ou Substituições.** O OEM concorda, bem como tomará todas as medidas necessárias para garantir que o(s) Usuário(s) Final(is) do OEM concordem, que todos os direitos do OEM e/ou do Usuário Final às peças substituídas terminam imediatamente após a substituição. Todas as peças substituídas são consideradas de propriedade do Fornecedor e, exceto quando especificado de outra forma em Contrato vigente, essas peças serão devolvidas ao Fornecedor da maneira especificada pelo mesmo. Caso alguma das peças substituídas não forem devolvidas ao Fornecedor, o OEM deverá pagar para o Fornecedor o preço então vigente para peças sobressalentes, de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato.

## 5. Obrigações Exclusivas

Em nenhuma hipótese, o Fornecedor será obrigado a fornecer suporte além do escopo estabelecido nesta cláusula 5, exceto se previamente acordado por escrito de outra forma pelo Fornecedor. A revenda e sublicenciamento de Produtos pelo OEM a um Usuário Final, de acordo com este Contrato, não extingue as obrigações do Fornecedor para com o OEM, conforme descrito neste documento.

## 6. Manutenção do Produto

- W. **Preços para Manutenção do Produto.** O OEM poderá solicitar a manutenção do Produto ao Fornecedor pelos preços vigentes no momento do pedido. O Fornecedor fará a manutenção do Produto do Usuário Final, mas o contrato para manutenção do Produto deverá ser entre o OEM e o Fornecedor. O OEM não pode criar nenhuma obrigação com o

Usuário Final no lugar ou em nome do Fornecedor. O pedido do OEM para manutenção do Produto deverá conter as seguintes informações: (i) nível de suporte (identificando o nível de serviço pedido); (ii) descrição do Produto; (iii) número de série; (iv) nome do Usuário Final e local de instalação; (v) prazo de serviço; (vi) data de início do prazo; e (vii) preços. O Fornecedor cobrará do OEM, e o OEM pagará ao Fornecedor de acordo com os termos de pagamento especificados no Contrato, os preços de suporte técnico do Fornecedor em vigor no momento do pedido, menos qualquer desconto que o OEM possa ter ("Preços de Suporte Técnico do Fornecedor").

- i. O OEM pedirá serviços de manutenção do Fornecedor para seus Usuários Finais, caso alguma das seguintes situações se aplique:
  - ii. O OEM cobrou essa manutenção do seu próprio Usuário Final, ou
  - iii. Os distribuidores ou revendedores do OEM cobraram do Usuário Final e pagaram o OEM pela manutenção
  - iv. O parceiro de serviço do OEM ou o Usuário Final solicitou suporte para o(s) Produto(s) ao Fornecedor
  - v. Para ter direito a receber correções de bugs e atualizações.
- X. **Renovação da Manutenção do Produto.** O Fornecedor deverá notificar o OEM com 120 (cento e vinte) de antecedência do final de um período de garantia ou prazo de manutenção do Produto, conforme aplicável. Se o OEM não efetuar um pedido de manutenção do Produto dentro de 60 (sessenta) dias após essa notificação, o Fornecedor terá o direito propor ao Usuário Final diretamente os serviços de manutenção do Produto.

## 7. Pedidos de Alteração de Campo ("Field Change Orders – FCO")

- Y. **Revisões de Equipamento e Versões de Software.** Se determinado pelo Fornecedor, o Fornecedor deverá fornecer ao OEM ou ao Usuário Final os equipamentos, peças ou versões de software aplicáveis necessários para questões de segurança ou outros pedidos de alteração de campo designados pelo Fornecedor como "obrigatórios". O OEM deverá submeter ao Fornecedor um pedido de compra para permitir que o Fornecedor fature o OEM pelo material de FCO. O OEM receberá créditos pelo custo do material de FCO de volta assim que o Fornecedor receber as peças substituídas em seu inventário.
- Z. Nos casos em que o OEM for responsável por fornecer suporte no local, o OEM deverá implementar/installar prontamente tais pedidos de alteração de campo com seus Usuários Finais, sem nenhum custo para o Fornecedor. O Fornecedor se reserva o direito de aumentar seus preços pela assistência à instalação e/ou pelo suporte técnico do Fornecedor para Produtos nos quais o OEM não implementou tais pedidos de alteração de campo. O OEM deverá manter registros precisos das atividades de alteração para revisão e auditoria periódicas pelo Fornecedor por um período mínimo de 10 (dez) anos.

## 8. Opções de Disponibilidade de Peças

**Peças que não são do Fornecedor; Preço das Peças.** O OEM reconhece que os preços propostos pelo Fornecedor e no escopo desta cláusula 8 são baseados no uso pelo OEM de peças obtidas diretamente do Fornecedor. A qualidade e confiabilidade de quaisquer peças obtidas de outras fontes não são conhecidas. O Fornecedor não terá nenhuma obrigação de prestar qualquer suporte técnico do Fornecedor ou serviços de instalação para quaisquer problemas resultantes de peças obtidas de outras fontes pelo OEM ou Usuário Final. O Fornecedor se reserva o direito de rescindir suas obrigações de acordo com esta cláusula e/ou de cobrar valores adicionais do OEM, caso o Fornecedor verifique que prestou assistência à instalação ou suporte técnico do Fornecedor para problemas que envolviam peças obtidas de outras fontes. O OEM deverá pagar tais valores cobrados de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato.

## 9. Acessórios à Manutenção e Ferramentas e Diagnósticos relacionados à Manutenção

**1. Propriedade e Licença.** Os Acessórios de Manutenção também devem incluir todas as ferramentas e diagnósticos relacionados à manutenção disponibilizados ao OEM pelo Fornecedor para ajudá-lo a prestar suporte no local. Acessórios de Manutenção pertencem ou são licenciados pelo Fornecedor. Os Acessórios de Manutenção podem ser colocados, a critério do Fornecedor, no local da instalação para uso exclusivo do Fornecedor, pessoal designado pelo Fornecedor ou OEM, sujeito à conformidade do OEM com os termos deste Anexo A e do Contrato. O Fornecedor concede ao OEM um direito limitado, pessoal, revogável, intransferível, não atribuível e não passível de sublicenciamento de usar os Acessórios de Manutenção instalados pelo Fornecedor na fábrica, e quaisquer outros acessos aos Acessórios de manutenção concedidos pelo Fornecedor ao OEM, exclusivamente com o objetivo de fornecer suporte do OEM a seus Usuários Finais durante o período pelo qual o OEM pagou ou concordou em pagar ao Fornecedor pelo suporte técnico do Fornecedor aplicáveis. Se os pagamentos devidos ao Fornecedor referente ao suporte técnico não ocorrem até vencimento ou caso o OEM viole os termos deste Anexo A ou do Contrato, essa licença será automaticamente rescindida e o OEM tomará providências imediatas para que o Fornecedor possa desativar ou remover os Acessórios de Manutenção dos equipamentos afetados e/ou devolva ao Fornecedor ou interrompa o acesso e o uso de todas as ferramentas e diagnósticos relacionados à manutenção fornecidos ao OEM. O Fornecedor está autorizado, após a conclusão do suporte técnico do Fornecedor ou a qualquer outro momento, mediante notificação razoável ao OEM, a entrar no local de instalação, ou usar meios remotos, para remover e/ou desativar os auxílios à manutenção. O OEM deve cooperar de forma razoável com esse esforço. Exceto conforme expressamente declarado nesta cláusula, o OEM não terá direitos a e não usará os Acessórios de Manutenção. O OEM não deverá copiar os

Acessórios de Manutenção, devendo protegê-los da divulgação a qualquer outra pessoa aplicando o mesmo padrão de cuidado usado pelo OEM para proteger suas próprias informações de natureza e importância semelhantes e não menos que um cuidado razoável e não deve divulgar tais informações a terceiros, incluindo, entre outros, subcontratados do OEM, exceto se o Fornecedor, a seu exclusivo critério, pré-approve a divulgação dos auxílios à manutenção aos subcontratados do OEM por escrito e desde que esses subcontratados concordem por escrito com o OEM em cumprir os requisitos deste Anexo A e OEM será totalmente responsável perante o Fornecedor por qualquer uso indevido. O Fornecedor poderá conceder esse acesso ao pessoal designado pelo OEM que concluiu o treinamento do Fornecedor exigido e a quem o Fornecedor atribuiu quaisquer nomes de usuário e senhas aplicáveis necessários para usar essas ferramentas. O Fornecedor poderá alterar esses nomes de usuário, senhas e privilégios de segurança periodicamente. O OEM notificará prontamente o Fornecedor da demissão ou transferência de qualquer funcionário, contratado, subcontratado ou agente ao qual foi concedido acesso a essas ferramentas.

- AA. O FORNECEDOR (incluindo seus Fornecedores) FORNECERÁ OS ACESSÓRIOS DE MANUTENÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" ("as is") E NÃO DÁ OUTRAS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, ESCRITAS OU ORAIS, E TODAS AS DEMAIS GARANTIAS ESTÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM PARTICULAR, TITULARIDADE E QUALQUER GARANTIA ADVINDA DE LEI, FORÇA DE LEI, ANDAMENTO DE NEGOCIAÇÃO OU CUMPRIMENTO, OU USO COMERCIAL.
- BB. O OEM reconhece que o uso inadequado dos Acessórios de Manutenção pode causar danos ao OEM, aos Usuários Finais e/ou ao Fornecedor. O OEM defenderá, indenizará e isentará o Fornecedor de quaisquer responsabilidades, danos, custos, despesas e valores de acordos relacionados a reclamações de terceiros, alegando que os atos ou omissões do OEM relacionados ao uso dos Acessórios de Manutenção causaram tais danos a terceiros. Qualquer limitação ou limite máximo de indenizações dispostos no o Contrato não se aplicará à indenização acima. Quaisquer serviços ou esforços necessários para remediar, consertar ou substituir os Produtos decorrentes de ou relacionados ao uso indevido dos Acessórios de Manutenção pelo OEM não estão incluídos no escopo do suporte técnico do Fornecedor ou deste Anexo A. Caso o OEM solicite e o Fornecedor decida, a seu exclusivo critério, prestar tais serviços ou assistência ao OEM, o Fornecedor, a faturará o OEM por tais serviços/assistência, de acordo com os termos, condições e preços então vigentes de tempo e materiais do Fornecedor, e o OEM deverá pagar tais faturas conforme as condições de pagamento especificadas no Contrato.
- CC. **Modificações e Customizações.** Imediatamente após o início da vigência do Contrato, e, "conforme necessário", o Fornecedor e o OEM deverão organizar para efetivar modificações e customizações aos Acessórios de Manutenção, a fim de permitir que os recursos de suporte remoto (disponíveis para alguns Produtos) contatem o OEM ao invés da Fornecedor, bem como para permitir que o OEM execute tais outras atividades que venham a ser acordadas por escrito entre o Fornecedor e o OEM.

## 10. Serviços de Suporte Técnico do Fornecedor para o OEM

- DD. **Descrição Geral.** Durante o(s) período(s) contratado(s) pelo OEM com relação ao Suporte Técnico do Fornecedor descritos na cláusula 10 A, o Fornecedor deverá disponibilizar os seguintes Suportes Técnicos ao OEM, conforme mais especificamente detalhados no Guia do OEM:
- i. Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2 e/ou remoto, quando contratado pelo OEM, conforme estabelecido no guia de suporte do OEM ou na documentação operacional substituta. O Suporte Técnico nível 3 do Fornecedor deve ser prestado de acordo com o processo de progressão estabelecido no Anexo A, no idioma inglês, via chat ao vivo, portal da web, telefone ou outra mídia eletrônica (com visitas no local apenas conforme especificamente acordado pelo Fornecedor, a seu exclusivo critério, caso a caso para o Suporte Técnico nível 3 do Fornecedor), a fim de conformar substancialmente o Equipamento, o Software e as Peças relacionadas com as relevantes especificações de operação publicadas pelo Fornecedor. O Fornecedor poderá, ao seu exclusivo critério, monitorar, diagnosticar, testar, de forma remota, a performance e a operação do Software, bem como distribuir correções de bug para o Software.
  - ii. Cópias de Versões do Software do Software subsequentes, em quantidades que reflitam o número de licenças compradas do Fornecedor pelo OEM, conforme elas venham a ser disponibilizadas de forma geral pelo Fornecedor, sempre levando em consideração que o Fornecedor reserva o direito de cobrar uma taxa adicional por funcionalidades novas ou substancialmente melhoradas de recursos que não são considerados pelo Fornecedor (ao seu exclusivo critério) como sendo uma Versão do Software subsequente em relação ao Software aplicável. Quaisquer Versões de Software entregues ao OEM pelo Fornecedor nos termos deste instrumento devem ser usadas pelo OEM apenas para atualizar licenças para o software obtido pelo OEM do Fornecedor de acordo com este Anexo A e pelo qual o OEM pagou ao Fornecedor as taxas de suporte técnico do Fornecedor aplicáveis. Tais Versões de Software somente serão disponibilizadas pelo OEM de acordo com um contrato de licença com o Usuário Final aplicável, que esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos no Contrato. O OEM deverá monitorar tais Versões do Software e os Usuários Finais para os quais o OEM forneceu tais Versões do Software.
- EE. **Suporte Adicional durante o Período de Garantia.** Durante o período de garantia para o Hardware aplicável, o

Fornecedor também poderá disponibilizar Serviços de Suporte Adicionais, tais como serviços corretivos e preventivos remotos e/ou no local, a fim de manter a conformidade com as especificações publicadas pelo Fornecedor, e/ou acesso aos serviços de linhas de ajuda online e às versões posteriores do Software aplicável. A disponibilidade e extensão da disponibilidade de tais Serviços Adicionais para um Produto específico, seja como parte da garantia ou como um incremento à garantia por manutenção cobrado à parte, deve ser informada ao OEM pelos meios do Aviso do Produto.

- FF. **Configurações Fora do Padrão.** Para Produtos que não estão configurados de forma a atender às diretrizes do Fornecedor em vigor para compatibilidade técnica e para conectividade com produtos que não são do Fornecedor, o Fornecedor tem o direito de restringir seus procedimentos de diagnóstico e corretivos àqueles problemas que têm origem integralmente dentro de tais Produtos e que não surjam a partir da interoperabilidade dos Produtos com outros produtos que não são do Fornecedor.
- GG. **Serviço por Tempo e Materiais.** O Fornecedor terá o direito de cobrar do OEM qualquer serviço, manutenção ou suporte que esteja além do escopo desta cláusula 10, e o OEM deverá pagar quaisquer tais faturas de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato. Tal serviço, manutenção ou suporte pode ser disponibilizado pelo Fornecedor, ao seu critério, de acordo com os termos e condições e com as cobranças do Fornecedor então vigentes e a tais aplicáveis.
- HH. **Efeitos da Rescisão.** Caso o Fornecedor deixe de fornecer Suporte Técnico para o OEM, as partes deverão, imediatamente, fazer uma reunião (antes da data efetiva de tal rescisão, se possível) e efetuar esforços de boa-fé para desenvolver um plano de transição com o intuito de diminuir o impacto para os Usuários Finais. Sem limitar os termos da cláusula “Efeito da Rescisão” contidos no Contrato, esta cláusula irá permanecer válida após a extinção do Contrato.

## Anexo A-1

### Anexo de Serviço de Suporte

#### Termos Gerais de Serviços de Suporte

Este Anexo de Serviços de Suporte (o “Anexo”) especifica as condições básicas pelas quais o Fornecedor disponibiliza Serviços de Suporte (como especificados abaixo) para o OEM ou, no lugar do OEM e como subcontratada deste, mediante contratação do OEM, diretamente para o Usuário Final, observado o cumprimento das disposições do Anexo A e deste Anexo A-1.

Sendo assim, em consideração às premissas e obrigações aqui incluídas, fica acordado o seguinte:

#### 1. Definições.

“**Ferramentas de Suporte ao Usuário Final**” significa “qualquer software ou outras ferramentas disponibilizadas pelo Fornecedor ao OEM ou diretamente Usuário Final, a fim de permitir que o OEM ou o Usuário Final (como aplicável) executem diversas atividades de automanutenção.

“**Acessório de Manutenção**” significa qualquer hardware, software ou outras ferramentas, exceto as ferramentas de suporte ao Usuário Final, que o Fornecedor usa para realizar atividades de diagnóstico ou reparos nos Produtos.

“**Tempo e Serviço de Materiais**” significa qualquer serviço de manutenção ou suporte que o Fornecedor presta, mas que não faz parte dos serviços de suporte de preço fixo ou outra oferta geralmente relacionada a serviços do Fornecedor, usando um preço preestabelecido. O Fornecedor cobrará separadamente por tempo e serviços de materiais com base no tempo e nos materiais e pode incluir um conjunto separado de termos e condições de tempo e materiais.

#### 2. Serviços de Suporte

A. **Escopo.** O conteúdo dos Serviços de Suporte para cada Produto (a “opção de suporte”) é estabelecido no Aviso do Produto ou no(s) contrato(s) de prestação de serviço e, salvo indicação em contrário no Aviso do Produto ou no(s) contrato(s) de prestação de serviço, consiste em: (i) empregar os esforços comercialmente razoáveis para remediar falhas nos Produtos de Infraestrutura para que tenham desempenho substancialmente de acordo com a documentação aplicável do Fornecedor; (ii) prestação de serviço de assistência em inglês (ou, se disponível, no idioma local) por telefone ou outro meio eletrônico; e (iii) permitir que o OEM ou o Usuário Final baixe, as Versões de Software e a documentação que o Fornecedor geralmente disponibiliza sem custo adicional a outros compradores dos Serviços de Suporte do Produto aplicável. O Fornecedor se reserva o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte para Produtos de Infraestrutura mediante notificação por escrito ao OEM, com sessenta (60) dias de antecedência.

B. **Suporte Adicional.** O Fornecedor se reserva o direito de cobrar pelos Serviços de Suporte realizados fora dos prazos da opção de suporte aplicável como Tempo e Serviço de Materiais. Exceto na medida em que os Serviços de Suporte sejam independentes da localização dos equipamentos, o Fornecedor não terá nenhuma obrigação de prestar Serviços de Suporte para Produtos de Infraestrutura com relação a equipamentos que estão fora da Área de Serviço do Fornecedor. Os Serviços de Suporte não se aplicam a nenhum software que não seja a versão de software atual e a imediatamente anterior. Os Serviços de Suporte estão sujeitos à política de “fim da vida útil” do Fornecedor para o respectivo Produto, se aplicável. O Fornecedor não terá nenhuma obrigação de prestar Serviços de Suporte para problemas de software e software independente que não possam ser reproduzidos nas instalações do Fornecedor ou por acesso remoto ao OEM e/ou nas instalações do Usuário Final. Os Serviços de Suporte não incluem o fornecimento de atualizações de equipamentos, se houver, necessárias para utilizar novos recursos ou funcionalidades em uma versão de software.

C. **Exclusões.** Os Serviços de Suporte não cobrem um problema que teria sido excluído da cobertura de acordo com o artigo 7B ("exclusões de garantia de equipamentos") ou conforme descrito nos Termos Gerais, caso o problema surgisse durante o período de garantia do Produto afetado.

D. **Restabelecimento do Suporte.** O OEM poderá solicitar que o Fornecedor restabeleça os Serviços de Suporte para um Produto para o qual os serviços de suporte expiraram. O Fornecedor poderá fazê-lo a seu critério e a reintegração estará sujeita a certificação ao preço e nas condições atuais de Tempo e Serviço de Materiais do Fornecedor. Depois que o Produto for certificado, os Serviços de Suporte começarão quando o OEM pagar: (i) o preço pelo Tempo e Serviço de Materiais descrito acima; (ii) a quantia que o Fornecedor normalmente teria cobrado se os Serviços de Suporte estivessem em vigor durante o período do lapso ou interrupção; e (iii) o preço pelos próximos 12 (doze) meses de Serviços de Suporte recém-iniciados.

### 3. **Responsabilidades do OEM**

A. **Cooperação.** O OEM fará ou garantirá que o Usuário Final (i) notifique imediatamente o Fornecedor quando um Produto de Infraestrutura falhar e forneça ao Fornecedor detalhes suficientes para que o Fornecedor possa reproduzir a falha; (ii) permita ao Fornecedor acesso remoto e local (quando o Fornecedor julgar necessário) ao Produto para a prestação de Serviços de Suporte; e (iii) forneça as instalações necessárias (o que para acesso local significa espaço de trabalho adequado, computadores, energia, luz, telefone, disponibilidade de rede da Internet, software e equipamentos razoavelmente exigidos pelo Fornecedor), em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, bem como informações e assistência necessárias para a prestação de Serviços de Suporte.

O OEM dará ao Fornecedor acesso e uso oportuno de todos os equipamentos, softwares e sistemas proprietários e de terceiros do OEM exigidos pelo Fornecedor para cumprir com suas obrigações de acordo com este Contrato. No que diz respeito a todo o hardware ou software de terceiros operado por ou em nome do OEM, o OEM garante que, sem nenhuma despesa para o Fornecedor, obterá todos os consentimentos, licenças e sublicenças necessárias para que o Fornecedor realize o Serviço de Suporte e pagará quaisquer taxas ou outras custos associados à obtenção de tais consentimentos, licenças e sublicenças. O OEM indenizará, defenderá e isentará o Fornecedor de e contra todas as alegações e despesas de terceiros, incluindo honorários e despesas razoáveis de advogados, decorrentes de qualquer falha ou atraso do OEM em obter os consentimentos, licenças ou sublicenças necessárias para que o Fornecedor preste Serviços de Suporte.

B. **Contatos de Suporte.** Exceto que um número específico de contatos autorizados seja indicado no Aviso do Produto ou os contratos de serviço aplicáveis exijam que o OEM esteja de posse física dos equipamentos no momento em que uma solicitação de suporte for enviada, o OEM designará por escrito um número razoável de contatos autorizados, conforme determinado pelo OEM e pelo Fornecedor, que inicialmente relatarão problemas e receberão Serviços de Suporte do Fornecedor. Cada representante do OEM estará familiarizado com os requisitos do OEM e do Usuário Final e terá a experiência e os recursos necessários para permitir que o Fornecedor cumpra com suas obrigações. O OEM fornecerá alterações nos contatos de suporte autorizados ao Fornecedor, por escrito.

### 4. **TERMOS ADICIONAIS**

A. **Acessórios de Manutenção e Peças Reposição para os Equipamentos.** O OEM autoriza (e fará com que o Usuário Final autorize) o Fornecedor a armazenar Acessórios de Manutenção e Peças de Reposição no local de instalação e concorda que esses itens são apenas para uso do Fornecedor. O OEM não autoriza, nem autorizará terceiros a usarem esses itens. O Fornecedor está autorizado, após a conclusão dos Serviços de Suporte ou a qualquer outro momento, mediante aviso razoável ao OEM, a entrar no local de instalação ou usar meios remotos para remover ou desativar os Acessórios de Manutenção e Peças de Reposição, conforme aplicável. O OEM deverá obter quaisquer aprovações ou consentimentos exigidos por seus Usuários Finais, a fim de permitir que o Fornecedor exerça os seus direitos especificados nesta cláusula.

B. **Ferramentas de Suporte ao Usuário Final.** O Fornecedor poderá optar por disponibilizar várias Ferramentas de Suporte do Usuário Final, a fim de auxiliar o OEM ou o Usuário Final (como aplicável) na execução de diversas tarefas relacionadas à manutenção ou ao suporte. O OEM deverá usar e assegurar que o Usuário Final use as Ferramentas de Suporte do Usuário Final somente de acordo com os termos sob os quais o Fornecedor disponibiliza as mesmas.

C. **Dados de Serviço.** Em relação à realização e uso dos Serviços, e os recursos de suporte remoto do Fornecedor detalhados na seção 4I ("Recurso de Suporte Remoto") abaixo, o Fornecedor poderá obter e receber dados ou informações, incluindo dados específicos de Produtos e de Serviço, como diagnósticos de Produto, configurações, características de uso, dados de desempenho e local de implementação do Produto (coletivamente, "dados de serviço"). O OEM reconhece e concorda, e exigirá que o Usuário Final reconheça e concorde, que o Fornecedor: (i) usará, compilará, exibirá, armazenará, processará, reproduzirá ou criará relatórios e outros materiais relacionados aos serviços a partir dos dados do serviço apenas para fornecer os serviços, incluindo o acesso remoto aos Produtos para instalar, manter, monitorar, dar suporte, receber alertas e notificações de e alterar determinados parâmetros internos do sistema de Produtos no ambiente do OEM ou do Usuário Final, em cumprimento às obrigações dos serviços de suporte do Fornecedor; (ii) fornecerá ao OEM visibilidade do uso real do Produto e padrões de consumo dos Usuários finais e fazer recomendações ao OEM sobre melhorias no ambiente do Usuário Final e utilização dos Serviços; (iii) utilizará os Dados de Serviço em conexão com análises preditivas e inteligência de uso para consultar ao e auxiliar o Usuário Final, diretamente ou através do OEM, a otimizar as atividades e os requisitos futuros de planejamento do Usuário Final; (iv) agregará e usará os Dados de Serviço de maneira anônima com dados de outros no desenvolvimento e aprimoramento de futuros produtos; e (v) copiará e manterá os dados de serviço nos sistemas do Fornecedor, conforme necessário para prestar os serviços de suporte. O Fornecedor concorda que os Dados de Serviço estão sujeitos às disposições de confidencialidade deste Contrato e devem ter disposições de confidencialidade similares em vigor com o Usuário Final para esses fins. O OEM (e o OEM fará com

que o Usuário Final) declara e garante que obteve todos os direitos, permissões e consentimentos necessários para permitir que o Fornecedor use e transfira os dados de serviço dentro e fora do país em que o Usuário Final está localizado.

**D. Opções de Segurança de Dados.** O OEM deverá, a suas próprias custas, (ou assegurar que o Usuário Final faça) apagar permanentemente todas as informações, incluindo, entre outras, todas as informações pessoalmente identificáveis, confidenciais e outras informações protegidas ou sensíveis colocadas nos Produtos antes de devolver os Produtos ao Fornecedor para troca, reparo ou descarte. O OEM deverá usar (e deverá assegurar que o Usuário Final use, as suas próprias custas) um método que não cause danos aos Produtos ou a quaisquer peças substituídas ou quaisquer outros itens que o OEM entregar ao Fornecedor para reparo, troca ou descarte. O Fornecedor oferece serviços de eliminação de dados e o Fornecedor fornecerá as descrições e taxas associadas aos serviços de eliminação de dados atuais do Fornecedor, mediante solicitação. O Fornecedor não se responsabilizará por qualquer informação que o OEM não apague dos itens enviados ao Fornecedor.

**E. Substituições de Equipamentos e Opções de Segurança de Dados.** Todos os equipamentos substituídos (ou partes deles) se tornarão propriedade do Fornecedor depois que o OEM ou o Usuário Final receber o equipamento correspondente, e o OEM devolverá imediatamente os equipamentos substituídos (ou partes dele) mediante solicitação do Fornecedor. Se os equipamentos substituídos não forem devolvidos, o OEM pagará o preço vigente das peças de reposição do Fornecedor. O OEM é responsável por remover ou garantir que o Usuário Final tenha removido todas as informações de qualquer peça substituída ou de qualquer outro item que o OEM e/ou Usuário Final libere para o Fornecedor como uma troca ou para descarte, antes de serem enviados para o Fornecedor. O Fornecedor não é responsável por nenhuma informação contida nesses itens, independente de qualquer disposição contrário. Para ajudar a proteger quaisquer dados, o OEM poderá solicitar uma cotação ao Fornecedor para a oferta de retenção de disco ou eliminação de dados disponível pelo Fornecedor.

**F. Alterações Proativas do Produto.** O Fornecedor pode, às suas custas, implementar alterações nos Produtos mediante notificação em prazo razoável ao OEM ou Usuário Final quando (i) as alterações não afetarem negativamente a intercambialidade ou o desempenho dos Produtos; (ii) quando o Fornecedor acreditar razoavelmente que as alterações são necessárias para fins de segurança ou confiabilidade; ou (iii) quando o Fornecedor for obrigado por lei a fazê-lo. O OEM concederá ao Fornecedor ou exigirá que o Usuário Final conceda ao Fornecedor acesso razoável aos Produtos para esses fins.

**G. Versões de Software.** Quando o Usuário Final fizer uso de uma Versão de Software para um determinado Produto, o OEM deverá remover e não usar e garantirá que seus Usuários Finais removam e não usem mais todas as Versões de Software anteriores para esse Produto, e protejam as Versões de Software anteriores da divulgação ou uso por terceiros. O OEM está autorizado a reter uma cópia de cada Versão de Software obtida adequadamente pelo OEM para fins de arquivo do OEM e usá-las como backup temporário se a Versão de Software atual se tornar inoperante. O OEM deverá usar e implementar e deverá garantir que seus Usuários Finais usem e implementem versões de software somente de acordo com os termos da licença original para software e software independente.

**H. Alteração da Localização ou Configuração dos Equipamentos.** O OEM ou o Usuário Final somente poderá alterar o local de instalação ou a configuração de equipamentos durante a vigência do Serviço de Suporte após notificar por escrito o Fornecedor, e sujeito aos termos e condições deste parágrafo. Se o novo local estiver em um país diferente, a mudança estará sujeita à prévia aprovação por escrito do Fornecedor e poderão ser cobrados valores adicionais. O OEM notificará prontamente o Fornecedor sobre quaisquer alterações na configuração ou movimentação dos equipamentos por qualquer pessoa que não seja o Fornecedor. Para determinar se o Produto permanece elegível para Serviços de Suporte, o Fornecedor reserva-se o direito de inspecionar e avaliar as mudanças de configuração ou do local do Equipamento afetado, mediante as condições e valores vigentes do Serviço por Tempo e Materiais do Fornecedor. Encargos adicionais, se existentes, relacionados a quaisquer mudanças na configuração ou na localização do Equipamento, serão aplicáveis a partir da data em que a alteração ocorrer.

**I. Movimentação de Software.** Se o OEM estiver em dia com o pagamento aplicável dos Serviços de Suporte, o Usuário Final poderá, na medida em que for tecnologicamente compatível, interromper todo o uso do Software no hardware ou no ambiente de rede para o qual foi originalmente licenciado e iniciar o uso correspondente em um hardware ou ambiente de rede de propriedade do ou controlado pelo Usuário Final, desde que o OEM (i) notifique o Fornecedor antecipadamente por escrito sobre essa movimentação; e (ii) pague os valores de transferência e/ou atualização aplicáveis, avaliadas pelo Fornecedor por tal mudança (se houver).

**J. Recurso de Suporte Remoto.** Como parte dos Serviços de Suporte, o Fornecedor disponibiliza vários recursos de suporte remoto para determinados Produtos, de acordo com as políticas e procedimentos vigentes na época. Os valores referentes a garantia e serviços de suporte do Fornecedor são baseados na disponibilidade e no uso dos recursos de suporte remoto. O OEM ou o Usuário Final tem a opção de ativar ou desabilitar os recursos de suporte remoto, mas o OEM notificará o Fornecedor desta escolha sem demora injustificada. Se as funções de suporte remoto forem desabilitadas por alguém que não seja o Fornecedor, então, com relação a todos os Produtos afetados por essa desabilitação (i) o Fornecedor poderá cobrar uma sobretaxa do OEM de acordo com os valores padrão vigentes do Fornecedor; e (ii) os tempos de resposta acordados ou outros níveis de serviço acordados (se houver) não serão mais aplicáveis.

**K. Alterações e Acessórios dos Equipamentos.** Para Produtos de Infraestrutura, o Fornecedor não restringe a realização pelo OEM ou pelos Usuários Finais de alterações ou instalação de outros produtos no ou com os Equipamentos às custas do OEM ou do Usuário Final; desde que o OEM seja responsável por quaisquer taxas de inspeção e/ou encargos adicionais resultantes de tais atividades. Se as alterações ou acessórios impedirem ou atrapalharem a prestação pelo Fornecedor dos Serviços de Suporte, o OEM, mediante solicitação do Fornecedor, adotará ou fará com que o Usuário Final adote as medidas corretivas. Falha do OEM em tomar as ações corretivas apropriadas será considerada uma violação deste Contrato.

L. **Transferência de Equipamentos para Compradores Secundários.** Se o Usuário Final decidir vender, ceder ou transferir o uso, a propriedade ou ambos dos equipamentos para um "Comprador Secundário" (ou seja, um Usuário Final de boa-fé que: (i) não seja considerado, a critério razoável do Fornecedor, um concorrente do Fornecedor; e (ii) não teve disputas anteriores com o Fornecedor), na medida em que os recursos do Fornecedor permitam razoavelmente, o Fornecedor disponibilizará serviços de desinstalação ao OEM, como Tempo e Serviço de Materiais. Além disso, e na medida em que os recursos do Fornecedor permitam, o Fornecedor disponibilizará ao Comprador Secundário: (a) serviços de instalação e recertificação dos Equipamentos como Tempo e Serviço de Materiais; e (b) os Serviços de Suporte aos equipamentos que o Fornecedor determinou e notificou ao Comprador Secundário que atendem aos critérios de certificação do Fornecedor mediante recebimento do pagamento dos valores vigentes referente aos Serviços de Suporte do Fornecedor. Um Comprador Secundário de Produtos de Infraestrutura deverá obter a licença de software apropriada do Fornecedor e pagar quaisquer valores referente as licenças de software aplicáveis.

M **Serviços de Suporte de Software Afetados por Alterações no Status dos Equipamentos.** Para Software usado ou operado em conexão com Equipamento que deixe de ter cobertura dos Serviços de Suporte ou da garantia de Equipamento do Fornecedor, o Fornecedor reserva o direito de enviar ao OEM uma notificação escrita de que o Fornecedor optou por descontinuar os Serviços de Suporte para tal Software ou por mudar o preço dos mesmos (com tal mudança de preço entrando em vigor na data em que o Equipamento em questão deixar de ter tal cobertura). Se o Fornecedor enviar uma notificação de interrupção ou se o OEM rejeitar ou não responder à notificação de uma alteração de preço proposta dentro de trinta dias após o recebimento, será considerado que o OEM encerrou os Serviços de Suporte de Software por sua conveniência e os termos da cláusula 7.(C)(2) abaixo se aplicarão.

N. **Produto de Terceiros Entregue ao Fornecedor.** Se o OEM ou o Usuário Final entregar ou disponibilizar Produtos de Terceiros, incluindo qualquer propriedade intelectual desenvolvida pelo OEM ou pelo Usuário Final, para o Fornecedor usar em conexão com os serviços, o OEM fará ou fará com que o Usuário Final: (i) autorize o Fornecedor a usar os Produtos de Terceiros conforme necessário para fornecer os Serviços de Suporte; (ii) garanta que possui todos os consentimentos, licenças e direitos de sublicença necessários para disponibilizar esses Produtos de Parceiros ao Fornecedor; e (iii) concorde que o Fornecedor não é responsável perante o OEM ou o Usuário Final se o uso autorizado do Fornecedor fizer com que garantias ou outros contratos de prestação de serviços para esses Produtos de Terceiros sejam anulados.

5. **Preços.** Os preços pelos Serviços de Suporte para Produtos será a estabelecida na cotação do Fornecedor aplicável. Adições aos Produtos na cotação do Fornecedor podem resultar em cobranças adicionais dos Serviços de Suporte. O Fornecedor cobrará e faturará o Tempo e Serviço de Materiais, de acordo com os termos que regem cada acionamento de Tempo e Serviço de Materiais.

#### 6. **Garantia de Serviços de Suporte**

A. **Serviços de Suporte.** O Fornecedor executará a parte de mão-de-obra dos Serviços de Suporte de maneira profissional, de acordo com os padrões do setor. O OEM notificará o Fornecedor sobre qualquer falha no desempenho, conforme declarado na sentença anterior, o mais rápido possível e, sob nenhuma circunstância, mais de dez dias após a data em que a falha ocorrer pela primeira vez. Uma peça de reposição recebe o restante da garantia ou cobertura dos Serviços de Suporte aplicável ao Produto de Infraestrutura que contém a peça de substituição.

B. **Indenizações do OEM.** A indenização exclusiva do OEM e toda a responsabilidade do Fornecedor, de acordo com a garantia mencionada na cláusula A acima, será que o Fornecedor, a seu critério: (i) empregue os esforços razoáveis para (a) executar novamente os serviços de mão-de-obra deficientes dentro de um prazo razoável; ou (b) substituir quaisquer peças de reposição com defeito durante o restante da garantia ou cobertura dos serviços de suporte aplicáveis ao Produto que contém a peça de substituição, ou sessenta dias após a instalação, o que ocorrer mais tarde; e (ii) se, após esforços razoáveis, o Fornecedor não puder corrigir as deficiências, o OEM terá o direito de rescindir o Contrato nos termos da cláusula 7D abaixo.

C. **Nenhuma Garantia Adicional.** Exceto como expressamente estabelecido no Contrato ou nos Anexos aplicáveis, e na medida máxima permitida pela lei aplicável, com relação a Produtos, Serviços de Suporte e quaisquer outros itens, serviços ou assuntos decorrentes deste Contrato, o Fornecedor (incluindo seus Fornecedores) não dá qualquer outra garantia expressa, escrita ou oral, e se isenta de todas as garantias implícitas. Na medida em que for permitido pela lei aplicável, todas as outras garantias são especificamente excluídas, incluindo, entre outras, as garantias implícitas de comercialização, adequação a uma finalidade específica, titularidade e não violação e qualquer garantia oriundas da lei, do curso das negociações ou do desempenho ou uso do comércio, o Fornecedor e seus Fornecedores não garantem que o Software funcionará ininterruptamente ou que estará livre de defeitos ou que atenderá aos requisitos do OEM.

#### 7. **Vigência e Rescisão**

A. **Vigência dos Serviços de Suporte à Software.** Os Serviços de Suporte à Software e à Software independente que o OEM solicitar ao mesmo tempo que a licença para tal Software deverão iniciar na data da remessa da mídia física ou disponibilização eletrônica do Software e continuar pelo prazo especificado na cotação/proposta do Fornecedor. As renovações desses Serviços de Suporte terão início e vencerão de acordo com as datas na cotação do Fornecedor aplicável.

B. **Vigência de Serviços de Suporte de Equipamentos.** Os Serviços de Suporte (incluindo atualizações da opção de suporte, se aplicável) para os Equipamentos são fornecidos durante o período de garantia. As renovações de Serviços de Suporte relacionados a Equipamentos terão início e vencerão de acordo com as datas na cotação do Fornecedor aplicável. Os Serviços de Suporte para atualizações de hardware instaladas nos Equipamentos são tem a mesma vigência que os Serviços de Suporte que estejam em vigor para os Equipamentos nos quais essas atualizações estão instaladas.

C. **Resilição.** Além das disposições de encerramento e rescisão estabelecidas nos Termos Gerais, o seguinte se aplica aos serviços de suporte:

C. (1). **Pelo Fornecedor.** Se o Fornecedor encerrar os Serviços de Suporte por sua conveniência, a única e exclusiva indenização do OEM e a única e exclusiva obrigação do Fornecedor será reembolsar ao OEM a parte de qualquer valor pago pelo OEM por Serviços de Suporte que corresponda ao período entre a data de entrada em vigor do encerramento por conveniência e o final do período do Serviços de Suporte.

C. (2). **Pelo OEM.** Se o OEM encerrar os Serviços de Suporte a Produtos de Infraestrutura por sua conveniência, conforme descrito no artigo 4(M) deste Anexo A-1, a única e exclusiva indenização do OEM e a única e exclusiva obrigação do Fornecedor será concessão ao OEM de um crédito correspondente ao período entre a data de entrada em vigor do encerramento e o final do período atual dos Serviços de Suporte. O OEM poderá usar o crédito apenas para compras futuras de Produtos ou Serviços de Suporte do Fornecedor. O Fornecedor poderá reduzir o crédito para recuperar descontos não merecidos (ou seja, descontos para um Serviços de Suporte que foram baseados em uma obrigação de OEM que não pode mais ser cumprida devido ao encerramento).

D. **Resolução.** Além das disposições de encerramento e rescisão estabelecidas nos Termos Gerais, o Fornecedor ou o OEM podem encerrar os Serviços de Suporte para um Produto específico, se uma das partes violar materialmente o disposto neste Anexo e não sanar a violação no prazo de trinta dias após o recebimento de notificação por escrito. Se o Fornecedor encerrar os Serviços de Suporte devido a violação material não sanada pelo OEM, esse encerramento será realizado sem responsabilidade adicional para o Fornecedor e sem obrigação de reembolsar quaisquer taxas já pagas pelos Serviços de Suporte. Se o OEM encerrar por violação material não sanada pelo Fornecedor, a única e exclusiva indenização do OEM e a única e exclusiva obrigação do Fornecedor, à escolha do OEM, será emitir um crédito para uso em compras atuais ou futuras de Produtos ou Serviços de Suporte ou conceder um reembolso pela parcela de qualquer taxa do serviço de suporte pré-pago que corresponda ao período entre a data de entrada em vigor do encerramento por violação e o final do período do Serviços de Suporte.

## Anexo B

### Contrato de Serviços Profissionais

Este Contrato de Serviços Profissionais (PSA) estabelece os termos e condições gerais sob os quais o OEM pode contratar periodicamente o Fornecedor para prestar determinados serviços profissionais, educacionais/de treinamento, operacionais e técnicos ("**Serviços Profissionais**") por projeto, de acordo com uma Declaração de Trabalho ("**SOW**") a ser firmada entre o Fornecedor e o OEM.

#### 1. Definições.

**A. "Afiada"** significa uma pessoa jurídica que é controlada, controla ou está sob controle comum do Fornecedor ou o OEM, respectivamente. "Controle" significa mais de 50% do poder de voto ou dos direitos de propriedade.

**B. "Entregáveis"** significa quaisquer relatórios, análises, scripts, códigos ou outros resultados de trabalho que o Fornecedor entregar ao OEM no âmbito do cumprimento das obrigações de acordo com a SOW.

**C. "Direitos Propriedade"** significa todas as patentes, direitos autorais, marcas registradas, segredos comerciais ou outros direitos de propriedade intelectual de uma das partes.

**D. "Declaração de Trabalho" ou "SOW"** significa um documento acordado entre o OEM e o Fornecedor que contém especificações e outros detalhes específicos da transação dos Serviços Profissionais a serem prestados pelo Fornecedor. As SOWs podem consistir em (i) um formulário extensivo acerca das especificações do serviço, executado em separado; ou (ii) um formulário descritivo dos serviços resumido (chamado de um "**Resumo do Serviço**") acompanhado de um número do modelo do Fornecedor identificado em um orçamento.

#### 2 SERVIÇOS PROFISSIONAIS.

**A. Escopo.** Cada projeto de Serviços Profissionais será regido por uma SOW separada. Cada SOW (excluindo um Resumo de Serviço) deve (i) ser assinada pelas partes; (ii) incorporar por referência este Contrato; e (iii) declarar os parâmetros comerciais pertinentes, incluindo, entre outros, preços, pagamentos, reembolso de despesas e uma descrição detalhada dos serviços profissionais a serem prestados. Em caso de conflito entre a SOW e os termos deste Contrato, a SOW normalmente prevalece. No entanto, na medida em que a SOW contenha termos que sejam conflitantes com os termos do Contrato relativos à propriedade intelectual e/ou direitos de propriedade, indenização, garantia (incluindo indenizações e isenções de responsabilidade) e/ou limitação de responsabilidade, os termos conflitantes na SOW só substituirão os do Contrato se a SOW indicar claramente que as partes estão intencionalmente substituindo os termos do Contrato apenas para os fins dessa SOW. Os Serviços Profissionais são prestados como um serviço separado e independente para o OEM, mesmo se oferecido juntamente com a venda ou licenciamento de Produtos pelo Fornecedor na mesma cotação do Fornecedor ou pedido de compra do OEM.

**B. Alocação de Pessoal do Fornecedor.** O Fornecedor será o único responsável pela alocação de pessoal, bem como por todas as outras questões de recursos humanos (por exemplo, férias). O Fornecedor utilizará apenas funcionários ou contratados que sejam qualificados. Se o pessoal específico do Fornecedor deixar de atuar devido a doença, demissão ou qualquer outro motivo, o Fornecedor deve, sem demora injustificada, empregar os esforços razoáveis para fornecer um substituto equivalente o mais rápido possível. A pessoa

de contato do Fornecedor responsável pela interação com o OEM será exclusivamente a pessoa identificada pelo Fornecedor como responsável pelo projeto. Não se tem a intenção de estabelecer nem qualquer SOW estabelece qualquer relação empregado/empregador.

**C. Dia Útil de Trabalho Padrão.** O dia de trabalho padrão é qualquer período de 8 (oito) horas de trabalho, entre as 8:00 e 18:00h, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados no local onde está localizado o Fornecedor que presta os Serviços Profissionais.

**D. Responsabilidades do OEM.** O OEM deverá fornecer ao pessoal do Fornecedor acesso oportuno às instalações adequadas, espaço, energia, documentação, redes (incluindo Internet e telefone), arquivos, informações, software adicional (se necessário) e pessoal qualificado e autorizado do OEM para ajudar na realização e cooperar com o Fornecedor. O OEM também deve cumprir com suas obrigações específicas, conforme descrito na SOW aplicável e, se necessário, auxiliar e apoiar o Fornecedor na prestação dos serviços profissionais, conforme razoavelmente solicitado pelo Fornecedor, e fornecerá todas as condições necessárias em seus negócios para a realização adequada de serviços profissionais pelo Fornecedor. O Fornecedor não será responsável por qualquer falha na realização ou atraso no cumprimento de qualquer uma das suas obrigações, se tal falha ou atraso for causado por (i) falha do OEM em fornecer ou atraso no fornecimento desse acesso ou (ii) falha ou atraso no cumprimento de outras obrigações ou responsabilidades do OEM de acordo com este Contrato e /ou com a SOW aplicável.

### 3. DIREITOS DE PROPRIEDADE.

**A. Outorga de Direitos Autorais em Entregáveis.** Sujeito à conformidade do OEM com os termos do Contrato, este PSA, e ao pagamento pelo OEM dos valores aplicáveis devidos e os direitos de propriedade do Fornecedor em qualquer propriedade intelectual subjacente incorporada aos Entregáveis resultantes ou usada pelo Fornecedor para prestar Serviços Profissionais, o Fornecedor concede ao OEM uma licença não exclusiva, intransferível, não sublicenciável, revogável (no caso de não pagamento ou violação do Contrato, este PSA ou SOW) para usar os Entregáveis resultantes para operações comerciais internas do OEM, conforme contemplado na SOW aplicável. A licença concedida nesta cláusula não se aplica a (i) materiais fornecidos pelo OEM, (ii) a quaisquer outros Produtos, (iii) a Produtos de Terceiros; ou (iv) itens licenciados ou fornecidos de outra forma, sob um contrato separado.

**B. Materiais Fornecidos pelo OEM.** O OEM mantém seus direitos patrimoniais aos materiais que fornece ao Fornecedor para uso em conexão com a prestação dos Serviços Profissionais. O OEM concede ao Fornecedor um direito não exclusivo e intransferível, de acordo com os direitos de propriedade do OEM, de usar os materiais fornecidos pelo OEM apenas para o benefício do OEM no cumprimento das obrigações do Fornecedor nos termos da SOW.

**C. Reserva de Direitos de Propriedade.** Cada parte reserva para si todos os direitos de propriedade que não concedeu expressamente à outra. O Fornecedor não se limita a desenvolver, usar ou comercializar serviços ou produtos semelhantes aos Entregáveis resultantes ou Serviços Profissionais prestados em qualquer SOW ou, sujeito às obrigações de confidencialidade do Fornecedor para com o OEM, ao usar os Entregáveis resultantes ou executar serviços profissionais similares para quaisquer outros projetos.

**D. Produtos de Terceiros.** O OEM concederá ao Fornecedor um direito não exclusivo e intransferível de usar Produtos de Terceiros que o OEM fornece para o uso do Fornecedor para executar os Serviços Profissionais descritos em uma SOW. Qualquer configuração ou modificação feita pelo Fornecedor a qualquer Produto de Terceiros fornecido pelo OEM ou produto de trabalho que incorpore Produtos de Terceiros está sujeita ao contrato do OEM com o terceiro.

### 5. Compras.

**A. Compras.** Cada SOW (excluindo o resumo de serviço) torna-se vinculante para ambas as partes quando assinado pelo Fornecedor e pelo OEM que assina e devolve a SOW ao Fornecedor (juntamente com um pedido de compra, se necessário). O Fornecedor deverá enviar faturas referentes a taxas e custos reembolsáveis, além de despesas e serem pagas da forma especificada na SOW aplicável.

### 6. SERVIÇOS DE TREINAMENTO.

**A. Cursos.** Os Serviços de Treinamento Padrão do Fornecedor estão disponíveis no catálogo ou site aplicável. Os Serviços de Treinamento personalizado do Fornecedor estão disponíveis de acordo com uma SOW aplicável.

**B. Cancelamento e Reembolsos.** Se o OEM pagar antecipadamente e depois cancelar os Serviços de Treinamento padrão, o Fornecedor fornecerá (i) um reembolso total, se o Fornecedor receber uma notificação por escrito do cancelamento 2 (duas) ou mais semanas antes da data de início programada; ou (ii) um reembolso de 50%, se o Fornecedor receber uma notificação por escrito do cancelamento menos de 2 (duas) semanas antes, mas antes da data de início programada. As taxas de cancelamento dos serviços de treinamento personalizados devem ser acordadas mutuamente entre as partes na SOW aplicável.

### 7. GARANTIA.

**A. Serviços Profissionais.** O Fornecedor deverá executar os Serviços Profissionais de maneira profissional, de acordo com os padrões do setor geralmente aceitos. O OEM deverá notificar o Fornecedor sobre qualquer falha em sua execução dentro de 10 (dez) dias após a execução da parte aplicável dos Serviços Profissionais.

**B. Indenizações do OEM.** A responsabilidade total do Fornecedor e a única indenização do OEM por falha no desempenho do Fornecedor devem ser que o Fornecedor, a seu critério, (i) corrija tal falha; e/ou (ii) encerre a SOW aplicável e reembolse a parcela de quaisquer taxas recebidas que corresponda a essa falha no desempenho.

**C. Nenhuma Garantia Adicional.** EXCETO COMO EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE INSTRUMENTO, E NA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, EM RELAÇÃO A PRODUTOS, SERVIÇOS PROFISSIONAIS OU QUAISQUER OUTROS ITENS OU ASSUNTOS ADVINDOS DESTES INSTRUMENTOS, O FORNECEDOR (INCLUINDO OS FORNECEDORES DESTA) NÃO FAZEM QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS EXPRESSAS, ESCRITAS OU ORAIS, BEM COMO EXCLUEM TODAS AS GARANTIAS



IMPLÍCITAS. NA MEDIDA DO PERMITIDO NOS TERMOS DA LEI APLICÁVEL USUAIS DA INDÚSTRIA TODAS AS DEMAIS GARANTIAS ESTÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM PARTICULAR, TITULARIDADE E QUALQUER GARANTIA ADVINDA DE LEI, ENTENDIMENTO LEGAL, ANDAMENTO DE NEGOCIAÇÃO OU EXECUÇÃO, OU USUAIS DA INDÚSTRIA.