

Contrato de Suporte Empresarial

Produtos Rocket Software ex-Micro Focus

Este Contrato de Suporte Empresarial ("Contrato de Suporte") descreve os serviços de suporte e manutenção ("Suporte") e os termos e condições sob os quais a Rocket Software (e/ou suas afiliadas) prestará suporte à entidade que adquirir o Suporte ("Você" ou "Cliente") da Rocket Software ou de um revendedor autorizado. "Rocket Software" ou "nosso" significa a pessoa jurídica da Rocket Software autorizada a licenciar o software para o qual o Suporte é adquirido sob a regência deste Contrato de Suporte ("Software") no país no qual o Suporte é fornecido.

Resumo dos recursos

Os recursos de suporte aqui descritos são:

- Suporte por Autoatendimento Online
- Suporte técnico
- Atualizações de Software

Suporte por Autoatendimento Online

O suporte por autoatendimento online ("Autoatendimento") está disponível 24 horas no portal de suporte em <https://www.rocketsoftware.com/en-us/support> e permite que você:

- Faça download eletronicamente das atualizações de Software mais recentes
- Pesquise problemas conhecidos e documentos técnicos em nossa extensa base de conhecimento técnico online
- Acesse documentações e guias de instalação e uso do seu Software
- Interaja com outros usuários na "Comunidade" e explore aplicativos complementares no Marketplace
- Revise a lista de Softwares que o seu Contrato de Suporte atualmente cobre
- Registre-se para receber notificações por e-mail quando atualizações de Software estiverem disponíveis

Suporte técnico

Registro ilimitado de incidentes

É possível registrar um número ilimitado de incidentes para suporte técnico se você quiser relatar erros ou solicitar aprimoramentos de Software no portal de suporte.

Suporte para defeitos

A Rocket Software fará o que for comercialmente justificável para corrigir um erro ou falha de projeto no Software que conseguir reproduzir em seus sistemas de suporte. A Rocket Software fará o que for comercialmente justificável para resolver vulnerabilidades críticas a ataques ou acessos mal-intencionados, oferecendo uma correção de Software. A Rocket Software pode oferecer a correção como parte de uma Atualização de Software maior em vez de separadamente, com base no grau de prioridade ou na gravidade do defeito. Os clientes podem precisar instalar o Software, as correções, os patches ou os service packs mais recentes como parte da solução de problemas. A Rocket Software pode não conseguir criar uma correção para todos os defeitos.

Chaves de licença de substituição

Para os programas de Software que precisarem de uma chave de licença para instalação, a Rocket Software disponibilizará uma chave de substituição para a instalação ou a reinstalação das licenças autorizadas, desde que a versão aplicável do Software esteja amplamente disponível para distribuição pela Rocket Software e o cliente possua um Contrato de Suporte Empresarial em vigor. Você deve excluir a licença da máquina anterior dentro de 30 dias após receber a chave de substituição, salvo indicação em contrário nos termos de licença aplicáveis à referida licença.

Idiomas de fornecimento do suporte

Os centros de suporte no mundo todo oferecem Suporte em inglês. Sujeito ao conhecimento do idioma e à disponibilidade de recursos, o Suporte também pode estar disponível em alemão, chinês, espanhol, francês, italiano, japonês ou português. O suporte fora do horário comercial local padrão pode ser oferecido apenas em inglês.



Gerenciamento de escalonamento

Se você tiver motivos plausíveis para se preocupar se a Rocket Software está fazendo o suficiente para resolver uma solicitação de suporte, você pode solicitar que seu engenheiro de suporte técnico ou um agente de bate-papo encaminhe seu caso para um gerente de incidentes.

Níveis de gravidade e metas de tempo de resposta

Você poderá selecionar o Nível de gravidade (conforme descrito na tabela abaixo) que reflete de forma mais apropriada seu status atual. A Rocket Software reservase o direito de reatribuir um Nível de gravidade após o início do diagnóstico do problema se determinar que o nível foi classificado de forma inadequada.

Nível de gravidade	1: Crítico: sistema de produção inativo	2: Alto: falha grave em um recurso ou uma função	3: Médio: falha secundária em um recurso ou uma função	4: Baixo: problema secundário
	Sistema de produção inativo. O produto fica inoperável, resultando em interrupção total do trabalho. Não há solução alternativa disponível.	Falha grave de funcionalidade. As operações estão gravemente restritas, embora o trabalho continue de forma limitada. Existe uma solução alternativa disponível.	Falha de funcionalidade secundária. O produto não funciona conforme esperado, afetando um pouco a utilização. Uma solução alternativa pode estar disponível.	Não há perda do serviço. Por exemplo, pode ser uma solicitação de documentação, de informações gerais ou de melhoria no Software.
Metas de tempo de resposta				
Suporte empresarial da Rocket Software De segunda a domingo, disponibilidade 24 horas para gravidade 1* Horário comercial das gravidades 2 a 4	1 hora	3 horas	6 horas	1 dia útil

Metas de tempo de resposta são tempos de resposta iniciais típicos para solicitações de suporte. A Rocket Software pode não fornecer essa resposta dentro das Metas do tempo de resposta.

* O suporte com disponibilidade 24 horas será fornecido somente para problemas de gravidade 1 abertos por telefone ou chat na Web. A Rocket Software precisa trabalhar com um contato do cliente para dar continuidade à solução do problema. Se a gravidade do problema diminuir, o trabalho continuará no próximo dia útil.

Atualizações de Software

A Rocket Software disponibilizará Atualizações de Software geralmente liberadas para o Software durante o período para o qual você adquiriu o Suporte. Você deve ter um contrato de Suporte válido com a Rocket Software no momento da solicitação de qualquer Atualização de Software para poder receber a referida Atualização de Software. As atualizações de Software, com relação às versões de produtos de Software e os respectivos manuais de referência e documentação do usuário, consistem exclusivamente em:

- “Versão principal” significa uma versão do produto de Software com funcionalidade significativamente nova ou aprimorada no mesmo produto de Software com o mesmo nome ou com uma alteração no modelo de entrega. Para um produto de Software, uma Versão principal é designada por uma alteração no número à esquerda do ponto decimal (por exemplo, da versão 5.4 para 6) ou no número do ano (por exemplo, de 2015 para 2016), e é lançada para ampla distribuição. Nenhuma licença para uma nova Versão

principal dos produtos de software Rocket Software Acu ou Extend é incluída como benefício de Suporte, devendo, portanto, ser adquirida separadamente

- “Versão secundária” significa uma versão do produto de Software com correções ou melhorias pequenas à capacidade do produto da Versão principal que não alteram as funcionalidades principais ou os recursos de material do produto de Software. Uma Versão secundária é designada por uma alteração no número à direita do ponto decimal (por exemplo, de 5.3 para 5.4) ou na versão (R) ou no número do mês (por exemplo, GroupWise 2015 R2) e é lançada para ampla distribuição
- “Service Pack” significa uma versão do produto de Software para ampla distribuição que inclui várias correções é designada por uma alteração no dígito à direita do segundo ponto (por exemplo, de 5.3.1 para 5.3.2) ou no número de pacote de serviço (SP) à direita do segundo ponto (por exemplo, 5.3 SP1)

- Um "Patch" é uma versão do produto de Software que inclui correção em incrementos e é lançada para ampla distribuição. Uma versão de Patch é designada com o número (#) do patch incremental (IP) ou do patch (P) à direita da versão atual, como X.X.X IP# ou P#, X.X IP# ou P#, X IP# ou P# ou X IP# ou P#
- Um "Hotfix" significa a versão de um produto de Software criada para resolver problemas específicos dos clientes e disponibilizada pelo suporte técnico. Um Hotfix pode ser designado como X.X.X.#
- Para fins desta disposição, um Suite é um único número de peça que dá ao cliente o direito a vários produtos de Software individuais que, juntos, formam uma solução completa. Uma versão Suite do produto ocorre quando há funcionalidades novas ou aprimoradas em qualquer um dos produtos de software individuais incluídos no Suite. As versões do Suite são designadas por uma alteração no número à esquerda do ponto decimal (por exemplo, da versão 5.4 para 6) ou no número do ano (por exemplo, de 2015 para 2016) ou no ano e mês (por exemplo, 2016.11), e são liberadas para ampla distribuição. Uma versão do Suite aciona um novo período Atual ao Ciclo de Vida de Suporte do Produto para cada produto no Suite, a menos que especificado de outra forma nas informações sobre o Ciclo de Vida de Suporte do Produto da Rocket Software que publicarmos

Serviços opcionais de suporte avançado

As seguintes opções adicionais podem estar disponíveis para compra separada pelo Cliente e são regidas pelos termos deste Contrato e pelo Adendo do Premium Support ao Contrato de Suporte Empresarial e aos Termos de Créditos Flexíveis da Rocket Software.

- O Rocket Software Premium Support oferece engenheiros de suporte seniores e gerentes de conta de suporte designados que se familiarizam com o seu ambiente e oferecem tempos de resposta e serviços aprimorados
- Os Créditos Flexíveis da Rocket Software são uma moeda de serviços que pode ser adquirida a qualquer momento durante a vida útil do Contrato de Suporte Empresarial. Eles são uma maneira flexível de adquirir serviços de Suporte, Educação ou Consultoria de curto prazo

Termos adicionais ao Contrato de Suporte

Além do Resumo dos Recursos, os seguintes Termos Adicionais ao Contrato de Suporte ("Termos Adicionais") se aplicam ao Suporte fornecido a você. No caso de um conflito entre estes Termos Adicionais e o Resumo dos Recursos, esses Termos Adicionais vão prevalecer.

1. Atualizações de Software

A. ENTREGA DE ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

A Rocket Software lança Atualizações de Software disponibilizadas eletro- nicamente. Você pode selecionar entre vários tipos de mídia.

B. INSTALAÇÃO E USO DAS ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

O Cliente é responsável por qualquer instalação das Atualizações de Software. O Cliente terá direito a instalar e usar uma Atualização de Software até o número de licenças para as quais o Cliente tiver adquirido o Suporte para o Software:

1. Sujeito aos termos do contrato de licença de usuário final (incluindo quaisquer Autorizações de Licença Adicionais) fornecidos ou, de outra forma, aplicáveis à Atualização de Software; ou
2. Se nenhum contrato de licença de usuário final (ou Autorização de Licença Adicional) estiver incluído com, ou, de outra forma, for aplicável à Atualização de Software, estando sujeito aos termos do contrato de licença de usuário final e às Autorizações de Licença Adicionais aplicáveis à versão do Software que está sendo atualizada.

Não obstante qualquer termo em contrário neste Contrato de Suporte, qualquer software de código-fonte aberto incorporado ou fornecido com uma Atualização de Software é licenciado de acordo com a licença de código-fonte aberto aplicável.

C. PLATAFORMA

Se o Software estiver licenciado para uma plataforma específica (combinação de hardware/sistema operacional), uma Atualização de Software para tal Software será sempre específica à mesma plataforma licenciada e só poderá ser usada nela. Uma licença para usar o Software em uma plataforma diferente, ou o direito de adquirir tal licença com desconto, não está incluída como um benefício de Suporte.

2. Novos produtos

Um "Novo Produto" significa uma versão do produto de Software com alterações significativas em arquitetura/recursos/funcionalidades principais, o que resulta em seu lançamento como um novo produto. Ele pode substituir totalmente um produto de Software existente e/ou ser uma nova oferta material de uma linha/família de produtos de Software existente. Um Novo Produto não está incluído como um benefício de Suporte.

3. Provedores de serviços

A Rocket Software reserva-se o direito de usar provedores de serviços terceirizados para auxiliar na entrega do Suporte de acordo com os termos e condições deste Contrato de Suporte.

4. Suporte a hardware

Se você tiver um contrato de Manutenção de Hardware da Rocket Software no local para hardware adquirido com o Software, a Rocket Software registrará em seu nome uma solicitação de serviço para a organização de suporte de hardware.

5. Suporte simultâneo

ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE E MIGRAÇÕES

A Rocket Software oferece aos Clientes a capacidade de instalar e usar tanto uma Atualização de Software ou Software Migrado quanto a versão atual do produto de Software, por um período limitado, conforme especificado mais adiante neste documento, a partir do recebimento da Atualização de Software ou Software Migrado sem custo adicional ("Período de Uso Simultâneo do Software").

"Software Migrado" significa o software que resulta de uma migração autorizada pela Rocket Software de um produto de software da Rocket Software para outro.

O Período de Uso Simultâneo do Software não pode se estender além do fim do Suporte para a versão atual do Software. Durante esse período, você não poderá usar a Atualização de Software ou Software Migrado fora do mesmo ambiente da versão atual do Software. Quando terminar o Período de Uso Simultâneo do Software aplicável, sua licença da versão anterior do Software será encerrada e não poderá mais ser instalada.

O período de Uso Simultâneo do Software padrão deve ser o período "Padrão" definido a seguir. A Rocket Software poderá aplicar um Período de Uso Simultâneo do Software mais longo ou excluir qualquer Período de Uso Simultâneo do Software para determinados Softwares Migrados, se expressamente especificado pela Rocket Software por escrito.

- Período padrão: Período de Uso Simultâneo de Software de 3 meses

6. Aquisição e renovação

A menos que uma das partes encerre o Suporte de acordo com a Seção 14 (Prazo e Rescisão) deste Contrato de Suporte, enquanto a Rocket Software continuar a oferecer Suporte a um produto de Software, o Suporte será renovado automaticamente. O Cliente deverá entregar uma ordem de compra, executar a cotação aplicável ou pagar as taxas de Suporte aplicáveis em ou antes de cada Data de Renovação (conforme definido neste documento).

A menos que seja firmado um acordo por escrito entre o Cliente e a Rocket Software em contrário ("Exceção de Renovação"), qualquer compra ou renovação de suporte para um produto de Software deverá ser efetuada para todas as licenças de produtos de Software do cliente. Quaisquer licenças de software não cobertas e sujeitas a uma Exceção de Renovação devem ser desinstaladas do ambiente de computação do Cliente dentro de 30 (trinta) dias a partir da data da Exceção de Renovação ou conforme especificado de outra forma na Exceção de Renovação.

Se o Cliente permitir que o Suporte expire ou se o pagamento da taxa de Suporte por um Período de Renovação (definido neste documento) não for recebido até a data de vencimento, a Rocket Software poderá, imediatamente e sem aviso prévio, suspender o fornecimento do Suporte. Não cumprir o pagamento ou a entrega de uma ordem de compra antes da data de início do período de Suporte é considerado atraso; será aplicada uma taxa de pagamento atrasado para cada mês transcorrido. O Cliente poderá reintegrar o Suporte de acordo com a cláusula Retorno ao Suporte a seguir.

7. Retorno ao Suporte

Se o Software tiver Suporte e o Cliente optar por não renovar o Suporte ou permitir que o Suporte fique vencido por um período, taxas retroativas de retorno e reintegração de suporte serão aplicadas com o mesmo valor da taxa completa de Suporte a partir da data de vencimento, mais uma sobretaxa de reintegração para cada mês transcorrido (incluindo o mês de reintegração), além da taxa de 12 meses para o Suporte antecipado. A Rocket Software confirmará as taxas de reintegração quando a solicitação de reintegração for feita.

8. Ciclo de vida de Suporte para o produto

MANUTENÇÃO ATUAL

Mediante disponibilidade geral aos clientes, os lançamentos de Software farão parte da manutenção atual ("Manutenção Atual"), que permite acesso ao Suporte por Autoatendimento, a Atualizações de Software, ao Suporte técnico e ao Suporte a defeitos online, além da capacidade de enviar solicitações de aprimoramento. A Manutenção Atual será fornecida por um período mínimo estipulado.

MANUTENÇÃO DE SUPORTE

Quando um lançamento de Software deixar de fazer parte do período de Manutenção Atual, ele passará a fazer parte do período de Manutenção de Suporte ("Manutenção de Suporte"). Durante esse período, o Cliente poderá acessar o Autoatendimento e as Atualizações de Software online, excluindo o Suporte a defeitos, o Suporte técnico e as solicitações de aprimoramento.

Suporte Estendido: para lançamentos de Software selecionados, o suporte estendido ("Suporte Estendido") poderá ser adquirido por uma taxa adicional para o Suporte por até dois anos após o produto deixar de fazer parte da Manutenção Atual. O Suporte Estendido fornece acesso contínuo ao suporte a defeitos e ao suporte técnico de Gravidade Nível 1. Consulte mais informações em <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>

Quando o período do Suporte Estendido terminar, suporte estendido limitado ("Suporte Estendido Limitado") estará disponível apenas em casos de necessidade de suporte técnico comercialmente razoáveis.

Reveja os seguintes detalhes da política e das atualizações em <https://www.rocketsoftware.com/en-us/support>

9. Atualizações do tipo de licença e atualizações da quantidade As Atualizações do tipo de licença e as atualizações da quantidade não fazem parte do Suporte. Para os fins deste Contrato de Suporte:

- a. "Atualização do tipo de licença" significa a atualização de um tipo de licença para outro. Um exemplo seria migrar de uma licença de instalação para uma licença de área.
- b. "Atualização da quantidade de licenças" significa atualizar para um número maior de licenças. Um exemplo seria atualizar de 1.000 nós para 2.500 nós.

10. Qualificação

O Cliente poderá adquirir o Suporte disponível somente se o Cliente, se solicitado pela Rocket Software, puder fornecer evidências de que adquiriu legitimamente uma licença apropriada da Rocket Software para o Software.

A Rocket Software não terá nenhuma obrigação de fornecer Suporte devido a quaisquer alterações ou modificações no Software não autorizadas pela Rocket Software ou para o Software para o qual o Cliente não consiga fornecer prova suficiente de uma licença obtida de forma válida.

11. Disponibilidade local

Os recursos de suporte podem não residir na região do Cliente. Se a Rocket Software concordar em fornecer suporte no local, o suporte estará sujeito à cobrança de despesas de viagem, tempos de resposta mais longos, horários de cobertura reduzidos e uma declaração de itens do contrato separada, de acordo com os termos de serviços profissionais atuais da Rocket Software.

12. Realocação

A realocação de qualquer Software está sujeita aos termos de licença para o Software aplicáveis e é de responsabilidade do Cliente. A realocação do Suporte pela Rocket Software está sujeita à disponibilidade local e pode resultar em alterações nas taxas de Suporte. Será obrigatório fornecer à Rocket Software um aviso prévio por escrito de, no mínimo, 30 (trinta) dias para iniciar o Suporte após a realocação. O cliente pode ser solicitado a assinar documentos novos ou alterados como resultado da realocação.

13. Auditoria

O Cliente concorda em manter e a, mediante solicitação da Rocket Software, fornecer registros suficientes para certificar a conformidade do Cliente com este Contrato de Suporte com base na métrica de licença aplicável e nos termos e condições da licença para o Software, que podem incluir, entre outros, números de série, chaves de licença, registros, localização, modelo (incluindo quantidade e tipo de processador) e número de série de todas as máquinas nas quais o Software está instalado, é acessado, ou a partir das quais o Software pode ser acessado, os nomes (incluindo das pessoas jurídicas) e o número de usuários que acessam ou estão autorizados a acessar o Software, as métricas, os relatórios, as cópias do Software (por produto e versão) e os diagramas da arquitetura da rede, pois eles podem estar relacionados ao licenciamento e à implantação do Software e ao Suporte associado do Cliente. No prazo de sete dias após a solicitação da Rocket Software por escrito, o Cliente fornecerá à Rocket Software ou a um auditor independente escolhido a critério exclusivo da Rocket Software ("Auditor") um questionário preenchido fornecido pela Rocket Software e uma declaração por escrito, no formato exigido pela Rocket Software, assinada por um diretor do Cliente, certificando a precisão de qualquer informação fornecida. O Cliente deverá fornecer aos representantes da Rocket Software ou ao Auditor qualquer assistência necessária e acesso aos registros e computadores para permitir uma inspeção e auditoria dos computadores e registros do Cliente, durante o horário comercial normal do Cliente, para conformidade com este Contrato de Suporte.

Se o Cliente apresentar, ou em qualquer momento tiver apresentado, instalação, uso ou acesso às Atualizações de Software sem licença, ou caso tenha violado a licença concedida para uma Atualização de Software ("Não Conformidade"), sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos que a Rocket Software possa ter, incluindo, entre outros, medida cautelar, o Cliente deverá, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da notificação de tal Não Conformidade, adquirir licenças suficientes e/ou assinaturas e o Suporte associado com o objetivo de sanar a Não Conformidade, mediante pagamento à Rocket Software das taxas de licença em vigor à época (na data de compra adicional), das taxas de licença e taxas de Suporte anual referentes a tais licenças adicionais, além do período de licença e taxas de suporte da Rocket Software em vigor à época (na data de tal aquisição adicional), e das taxas e juros (compostos de 1,5% ao mês, ou a taxa máxima permitida pela lei aplicável, se inferior) para as licenças adicionais pelo período a partir do início da Não Conformidade até o pagamento com juros devidos, mesmo se uma fatura não tiver sido emitida no momento em que ocorreu a Não Conformidade. Se for constatado um déficit de licença substancial, igual ou superior a 5%, o Cliente também pagará a Rocket Software pelo custo justificado da auditoria, além de outros montantes devidos. Esta seção, e os direitos e obrigações aqui apresentados, continuarão em vigor após a rescisão deste Contrato de Suporte.

14. Prazo e rescisão

Este Contrato de Suporte terá início na data em que a Rocket Software receber do Cliente o pedido de Suporte ou, se for posterior, mediante a entrega (seja via remessa física ou disponibilização do Software para download) do Software ao Cliente. Este Contrato de Suporte continuará por um período inicial de um (1) ano, a menos que outro prazo inicial seja acordado por escrito entre as partes (como em um contrato mestre executado separadamente). Em conformidade com a seção 18, abaixo, este Contrato de Suporte será renovado automaticamente no final de cada prazo ("Data de Renovação") pelo período de 1 (um) ano, ou um período diferente, se acordado por escrito entre as partes ("Período de Renovação"), a não ser que uma das partes notifique, por escrito, pelo menos 90 (noventa) dias antes do término do prazo em vigor, que não deseja renová-lo. Além, e sem abrir mão, de quaisquer outros recursos disponíveis, qualquer uma das partes pode rescindir este Contrato de Suporte mediante aviso por escrito à outra parte devido a uma violação material que não seja sanada no prazo de 30 (trinta) dias a contar da notificação dessa violação. Se o Cliente atrasar o pagamento, a Rocket Software poderá suspender o suporte até que o pagamento seja efetuado. Tal suspensão não isentará o Cliente da obrigação de pagar a taxa de Suporte, a taxa de reintegração ou quaisquer outras taxas aplicáveis. Após a rescisão da licença do usuário final de um produto de Software sob Suporte, este Contrato de Suporte também será automaticamente rescindido em relação a esse produto de Software.

15. Exclusões

A Rocket Software não é obrigada a fornecer Suporte em circunstâncias resultantes de:

- a. Preparação inadequada do local ou condições ambientais ou do local que não estejam em conformidade com as especificações de local da Rocket Software;
- b. A não conformidade do Cliente com as especificações, declarações de itens do contrato ou com este Contrato de Suporte da Rocket Software;
- c. Manutenção imprópria ou inadequada do ambiente de Software do Cliente;
- d. Uso em conjunto com a mídia, o software, a interface, os suprimentos ou outros produtos do Cliente ou de terceiros;
- e. Modificações não realizadas nem autorizadas pela Rocket Software;
- f. Quaisquer vírus, infecção por worm ou código mal-intencionado semelhante não introduzido pela Rocket Software; ou
- g. Abuso, negligência, acidente, perda ou dano em trânsito, incêndio ou dano causado por água, distúrbios elétricos, transporte pelo Cliente ou outras causas além do controle justificável da Rocket Software.

16. Uso das ferramentas de serviço da Rocket Software para Suporte A Rocket Software pode exigir do Cliente o uso de certos programas de diagnóstico e de manutenção do sistema e da rede de hardware e/ou software da Rocket Software ("Ferramentas de Serviço Proprietárias"), bem como de determinadas ferramentas de diagnóstico, que podem ser incluídas como parte do sistema do Cliente, para a entrega de suporte. As Ferramentas de Serviço Proprietárias são e permanecem como propriedade única e exclusiva da Rocket Software ou de seus licenciadores, são fornecidas "no estado em que se encontram" e podem incluir software de gerenciamento remoto de falhas ou ferramentas de suporte de rede. As Ferramentas de Serviço Proprietárias podem residir nos sistemas ou sites do Cliente. Qualquer software de código-fonte aberto incorporado ou fornecido com as Ferramentas de Serviço Proprietárias é licenciado de acordo com a licença de código-fonte aberto aplicável.

O cliente só pode usar as Ferramentas de Serviço Proprietárias durante o período de cobertura de Suporte aplicável e somente conforme permitido pela Rocket Software. O Cliente não pode vender, transferir, atribuir, penhorar ou, de qualquer forma, onerar ou transmitir as Ferramentas de Serviço Proprietárias. Após a rescisão deste Contrato de Suporte, o Cliente devolverá à Rocket Software as Ferramentas de Serviço Proprietárias ou permitirá que a Rocket Software remova essas Ferramentas de Serviço Proprietárias.

O Software pode conter a funcionalidade (“Hub de Uso”) que permite à Rocket Software rastrear remotamente dados relacionados ao seu uso do Software. O Hub de Uso será habilitado somente se você configurar o produto de Software para enviar dados à Rocket Software por meio da interface do usuário. Se o Hub de Uso estiver habilitado, a Rocket Software usará os dados transmitidos para: (i) ajudar a equipe de Suporte da Rocket Software a lidar com incidentes de suporte de forma mais eficiente; (ii) fornecer orientação sobre como você pode otimizar o uso do produto de Software; e (iii) disponibilizar relatórios com informações de direitos e de consumo. Os dados coletados através de um Hub de Uso não contém quaisquer Dados Pessoais (conforme definido neste documento).

Para que a Rocket Software forneça Suporte, o Cliente, conforme necessário, concorda em:

- a. Permitir que a Rocket Software mantenha as Ferramentas de Serviço Proprietárias residentes nos sistemas ou sites do Cliente durante o processo de solução de problemas e auxiliar a Rocket Software a executá-las;
- b. Instalar atualizações e patches para as Ferramentas de Serviço Proprietárias;
- c. Usar o recurso de transferência eletrônica de dados para informar a Rocket Software sobre eventos identificados pelo Software;
- d. Utilizar o hardware de conexão remota especificado pela Micro Focus nos sistemas com serviço de diagnóstico remoto;
- e. Fornecer conectividade remota por meio de uma linha de comunicação aprovada;
- f. Backup de dados : para reconstruir arquivos, dados ou programas do Cliente perdidos ou alterados, o Cliente deve manter um sistema ou procedimento de backup separado que não dependa do Software;
- g. Soluções temporárias – O Cliente implementará procedimentos temporários ou soluções alternativas fornecidos pela Rocket Software enquanto a Rocket Software trabalhar nas soluções permanentes;
- h. Notificar a Rocket Software se o Cliente usar o Software em um ambiente que constitua um risco potencial à saúde ou à segurança para funcionários e subcontratados da Rocket Software. A Rocket Software pode exigir que o Cliente mantenha o Software sob a supervisão da Rocket Software e pode adiar o serviço até que o Cliente corrija tais riscos;
- i. Criar e manter uma lista de todos os Softwares sob Suporte, incluindo a localização dos Softwares e os níveis de cobertura. O Cliente deverá manter a lista atualizada durante o período de Suporte aplicável; e
- j. Incluir os avisos de direitos autorais e de marca registrada da Rocket Software apropriados para qualquer documentação da Rocket Software que tenha sido copiada.

17. Pagamento

As taxas de Suporte não são reembolsáveis e o Cliente, por meio deste documento, concorda em pagar todas as referidas taxas até (i) 30 dias a partir da data da fatura, ou (ii) para taxas de um Período de Renovação, até a Data de Renovação. Todas as taxas devem ser pagas na moeda indicada na fatura. Atrasos nos pagamentos de faturas implicarão juros compostos à taxa de 1,5% ao mês ou, se menor, a taxa mais alta permitida por lei. A Rocket Software terá direito de reaver do Cliente quaisquer despesas de cobrança (inclusive honorários advocatícios) incorridos pela Rocket Software em função de qualquer atraso no pagamento. As taxas não incluem os impostos aplicáveis. O Cliente pagará e será responsável pelos impostos associados a este Contrato de Suporte, inclusive impostos sobre venda, uso, circulação de mercadorias e valor agregado, com exceção de impostos com base em rendas líquidas, capitais ou recebimentos brutos da Rocket Software ou quaisquer impostos com retenção na fonte obrigatórios, conforme exigido por lei. Se obrigado a reter impostos, o Cliente fornecerá à Rocket Software todos os recibos e documentos necessários que comprovem tal pagamento. Se a Rocket Software for obrigada por lei a emitir qualquer imposto ou taxa em nome do Cliente, o Cliente concorda em reembolsar a Rocket Software no prazo de 30 dias após notificação por escrito de tal pagamento. O Cliente fornecerá à Rocket Software, com antecedência, certificados válidos de isenção de impostos relacionados a qualquer pagamento que a Rocket Software seja obrigada a efetuar em nome do Cliente quando tais certificados forem aplicáveis.

18. Alterações

A Rocket Software poderá, mediante notificação por escrito antes de qualquer Período de Renovação, suspender o Suporte de um produto, alterar preços ou prazos do serviço de Suporte, conforme a cláusula 7 acima ou alterar os termos do Suporte antes de iniciar o novo Período de Renovação. Qualquer suspensão ou alteração será considerada uma modificação deste Contrato de Suporte e entrará em vigor a partir do próximo Período de Renovação.

19. Limitação de responsabilidade

- a. NADA NESTE DOCUMENTO LIMITARÁ A RESPONSABILIDADE DE CADA PARTE POR FRAUDE OU PELA MORTE OU LESÕES PESSOAIS RESULTANTES DE NEGLIGÊNCIA OU A QUALQUER CONDIÇÃO NÃO PERMITIDA POR LEI.
- b. EM CONFORMIDADE COM A CLÁUSULA 19 (a) ACIMA, NEM A ROCKET SOFTWARE NEM SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR:
 - DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS, MESMO SE AVISADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS OU PREJUÍZOS, OU
 - QUAISQUER MULTAS REGULAMENTARES, LUCROS CESSANTES, PERDAS DE NEGÓCIOS OU DE DADOS, SEJAM DIRETA OU INDIRETAMENTE DECORRENTES DE OU RELACIONADAS A ESTE CONTRATO, MESMO SE AVISADOS DA POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS OU PREJUÍZOS.

- c. EM CONFORMIDADE COM A CLÁUSULA 19 (a), QUALQUER RESPONSABILIDADE DA ROCKET SOFTWARE OU DE SEUS FORNECEDORES DEVERÁ SER LIMITADA, NO TOTAL, AO VALOR PAGO PELO CLIENTE PELO ATUAL PERÍODO DE SUPORTE PARA O SOFTWARE (SEM EXCEDER 12 MESES), INCLUINDO QUAISQUER SERVIÇOS DE SUPORTE OPCIONAIS DURANTE ESSE PERÍODO. ESTA LIMITAÇÃO SE APLICA A TODAS AS CAUSAS DE AÇÃO, INCLUINDO CONTRATO, VIOLAÇÃO DE GARANTIA OU ATO ILÍCITO.

20. Garantias

- a. Garantia de Software: os termos de garantia aplicáveis ao Software fornecido nos termos deste Contrato de Suporte são fornecidos no contrato de licença de usuário final aplicável.
- b. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE: EXCETO QUANDO EXPRESSAMENTE DESCRITO EM QUALQUER CONTRATO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL APLICÁVEL, A ROCKET SOFTWARE EXCLUI E SE ISENTA DE TODAS AS DEMAIS GARANTIAS, DECLARAÇÕES E CONDIÇÕES EXPRESSAS, IMPLÍCITAS E ESTABELECIDAS POR LEI REFERENTES A PRODUTOS DE SOFTWARE, SERVIÇOS E PRODUTOS FORNECIDOS SOB ESTE CONTRATO DE SUPORTE, INCLUSIVE AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, BOA DOCUMENTAÇÃO, NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS AUTORAIS E ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A ROCKET SOFTWARE NÃO GARANTE QUE O SUPORTE, OS SERVIÇOS OU QUAISQUER PRODUTOS FINAIS ESTÃO LIVRES DE DEFEITOS OU DE ERROS.

21. Confidencialidade

A parte receptora de Informações Confidenciais poderá usá-las somente para fins deste Contrato de Suporte e tomará o cuidado necessário para proteger quaisquer Informações Confidenciais contra divulgação ou utilização não autorizada. A parte receptora poderá divulgar Informações Confidenciais apenas para seus funcionários ou agentes que sejam obrigados a cumprir as obrigações de confidencialidade. "Informações Confidenciais" significam quaisquer informações que (i) sejam marcadas por escrito como confidenciais, ou (ii) se, quando divulgadas oral ou visualmente, sejam designadas oralmente no momento da divulgação como "confidenciais", ou (iii) devam ser consideradas como confidenciais tendo em vista sua natureza e propósito. As Informações Confidenciais não incluirão informações (a) já em posse pela parte receptora sem obrigação de confidencialidade; ou (b) independentemente desenvolvidas pela parte receptora; ou (c) disponibilizadas ao público em geral sem violação desta cláusula; ou (d) legalmente recebidas pela parte receptora a partir de terceiros sem obrigação de confidencialidade; ou (e) liberadas para divulgação com o consentimento por escrito da parte reveladora. As Informações Confidenciais podem ser divulgadas por uma das partes se a divulgação for exigida por lei, regulamento ou ordem judicial, desde que, dentro dos limites permitidos por lei e justificadamente viável mediante as circunstâncias, a parte receptora forneça à parte divulgadora um aviso prévio

por escrito sobre a intenção de divulgação e uma oportunidade de responder ou se opor à divulgação e coopere com a parte divulgadora mediante a solicitação e às custas plausíveis da parte divulgadora em qualquer ação legal para contestar ou limitar o escopo de tal divulgação necessária. Essas obrigações de confidencialidade continuarão válidas por até cinco anos após o término do Contrato de Suporte e durarão indefinidamente quando se tratarem de Informações Confidenciais que constituam informações de segredo comercial conforme a lei aplicável ou que contenham Dados Pessoais (conforme definido abaixo). A Rocket Software detém o direito de utilizar seus conhecimentos e sua experiência (inclusive processos, ideias e técnicas) aprendidos ou desenvolvidos no decorrer do fornecimento de Suporte.

22. Provisões diversas

- a. Legislação aplicável. Se o Suporte for fornecido na América do Norte, todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte serão regidas pelas leis do Estado de Delaware. Se o Suporte for fornecido na França, Alemanha, Itália, Japão ou Espanha, todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte serão regidas pelas leis do país em que os serviços de Suporte forem fornecidos. No resto do mundo, as leis da Inglaterra regem todas as questões decorrentes de ou relacionadas a este Contrato de Suporte. A supracitada lei aplicável se aplicará sem consideração a conflitos de disposições legais e sem considerar a Convenção das Nações Unidas sobre Venda Internacional de Bens. Qualquer ação ou processo decorrente de ou relacionado a este Contrato de Suporte estará sujeito à jurisdição exclusiva dos tribunais do país que determina a lei aplicável, exceto pelo fato de que os tribunais do estado da Califórnia terão jurisdição exclusiva na América do Norte. As partes concordam em estarem sujeitas às jurisdições acima descritas e renunciam a qualquer direito que possam ter de opor-se a esses foros, inclusive objeções baseadas em jurisdição pessoal ou foro desapropriado.
- b. Conformidade. Cada parte cumprirá qualquer lei ou regulamento aplicável relacionado à execução deste Contrato de Suporte, inclusive as obrigações de cada parte ao abrigo da legislação de proteção de dados.
- c. Contrato integral. A menos que de outra forma acordado por escrito pelas partes, este Contrato de Suporte constitui o acordo integral entre a Rocket Software e o Cliente em relação ao Suporte, e substitui quaisquer declarações e comunicações anteriores, sejam verbais ou por escrito. Este Contrato de Suporte pode ser modificado somente por escrito e assinado por ambas as partes. Os termos de qualquer ordem de compra ou documento semelhante não modificarão este Contrato de Suporte.
- d. Força maior. Nenhuma das partes será responsável por atrasos de desempenho ou por não execução devido a causas fora de seu controle justificável; no entanto, esta disposição não se aplicará às obrigações de pagamento do Cliente.

- e. Propriedade. A Rocket Software (ou seus fornecedores) tem e reterá o título e todos os direitos de propriedade do Software, das Atualizações de Software e de quaisquer outros produtos. Este Contrato de Suporte não afeta nenhum direito da Rocket Software decorrente de violação de um contrato de licença de usuário final da Rocket Software aplicável ou dos direitos de propriedade intelectual da Rocket Software. O fornecimento de Suporte ao Cliente não constitui concordância, por parte da Rocket Software, de que o Cliente está em conformidade com os termos e/ou a legislação pertinentes.
- f. Transferência. O Cliente não poderá ceder este Contrato de Suporte nem os respectivos direitos e obrigações. A Rocket Software poderá ceder este Contrato de Suporte, integral ou parcialmente, a outra empresa pertencente ao grupo de empresas da Rocket Software ou a um comprador de todos os ativos da Rocket Software ou de uma parte substancial deles.
- g. Independência das disposições/renúncia. Se uma disposição for considerada inválida ou inexecutável, as demais disposições permanecerão em vigor, e as partes corrigirão o Contrato de Suporte de forma a refletir o contrato original até a extensão máxima possível. Nenhum termo do Contrato de Suporte será considerado uma renúncia e nenhuma violação considerada consentida ou dispensada a menos que tal renúncia ou consentimento seja feito por escrito e assinado por um representante autorizado da parte interessada. Nenhum consentimento ou desistência de uma violação constituirá consentimento ou desistência de qualquer violação diferente ou subsequente.
- h. Exportação. Suporte, Atualizações de Software e quaisquer outros produtos finais podem estar sujeitos a controles de exportação e às leis de comércio dos Estados Unidos e de outros países. As partes concordam em cumprir todos os regulamentos de controle de exportação aplicáveis.
- i. Usuários do governo dos Estados Unidos. Esta cláusula é aplicável apenas a usuários do governo dos Estados Unidos. Qualquer software ou documentação entregue ao abrigo do Contrato de Suporte é considerado "Item Comercial" (conforme definido em 48 C. F. R. §2.101) e licenciado para usuários finais do governo dos Estados Unidos apenas como Item Comercial e apenas com direitos concedidos de acordo com este Contrato de Suporte e o contrato de licença do usuário final aplicável.
- j. Terceirizados independentes. Este Contrato de Suporte não cria nenhuma relação de joint venture, parceria, associação ou

de principal e agente entre as partes. Nada que conste neste Contrato de Suporte e nenhuma negociação entre as partes criará uma relação empregatícia ou representativa ou parceria entre uma parte e a outra ou seus funcionários ou agentes. Cada parte será inteiramente responsável por todos os benefícios empregatícios de seus funcionários.

23. Proteção de Dados

- a. Para os fins desta seção, os Dados Pessoais têm o mesmo significado que na lei de proteção de dados aplicável. Na medida em que você fornecer Dados Pessoais à Rocket Software como parte do fornecimento de Suporte da Rocket Software, a Rocket Software cumprirá os requisitos da lei de proteção de dados aplicável para o processamento de dados pessoais.
- b. A Rocket Software implementou medidas técnicas e organizacionais para proteger seus dados pessoais e garantir um nível de segurança adequado aos riscos. Os Dados Pessoais de Clientes não serão usados pela Rocket Software, suas afiliadas ou seus parceiros de negócios, fornecedores e agentes trabalhando em nosso nome para qualquer outra finalidade que não seja a exigida por este Contrato de Suporte ou pelo contrato subjacente e conforme permitido ou exigido por lei.
- c. O Suporte não se destina ao processamento de Dados Pessoais. Os Clientes não devem incluir Dados Pessoais ao solicitar Suporte, somente informações de contato e de conta. A Rocket Software processa informações de contato e de conta de acordo com a Política de Privacidade, disponível em <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/trust> ou mediante solicitação à Rocket Software pelo Cliente.

Adendos a este Contrato

Devido à extensão do portfólio de software da Rocket Software, certos produtos de software da Rocket Software oferecem serviços adicionais ou diferentes de suporte a software da Rocket Software. A lista mais recente de todos os adendos disponíveis pode ser encontrada no seguinte site:

<https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>

Saiba mais em: <https://www.rocketsoftware.com>