



# CONTRATO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

**DESWIK.SUITE / DESWIK.MDM**

## ÍNDICE

1.	DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÃO .....	1
2.	PRAZO .....	5
3.	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	5
4.	NOVOS LANÇAMENTOS.....	7
5.	NÍVEIS DE SERVIÇO .....	7
6.	OBRIGAÇÕES DO CLIENTE.....	9
7.	TAXAS, DESPESAS E PAGAMENTO .....	10
8.	DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	11
9.	CONFIDENCIALIDADE .....	11
10.	FORÇA MAIOR.....	12
11.	RESCISÃO .....	12
12.	ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÃO DE RECURSOS .....	13
13.	REPRESENTANTES .....	14
14.	NÃO SOLICITAÇÃO .....	14
15.	RELAÇÃO .....	15
16.	CESSÃO OU OUTRA TRANSFERÊNCIA .....	15
17.	RESOLUÇÃO DE DISPUTAS.....	15
18.	AVISOS .....	17
19.	TERMOS GERAIS.....	17
SCHEDULE A	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	19
SCHEDULE B	METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO .....	22

## ESTE ACORDO É FEITO NA DATA DE INÍCIO

- entre **MCB Serviços e Mineração Ltda. t/as Deswik Brasil** (CNPJ 08.710.380/0001-60), sociedade empresária limitada, devidamente constituída e existente sob as leis do Brasil, com sede na Rua Antonio de Albuquerque, nº 330, Escritório 701, Savassi, na Cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil, CEP 30.112-010 (**Deswik**)
- e **A parte identificada na Proposta (Cliente)**

## CONSIDERANDOS

- A. A Deswik é a proprietária ou revendedora autorizada do Software e licenciou ou adquiriu uma licença para o Cliente usar o Software de acordo com os termos do EULA.
- B. A Deswik está no negócio de fornecimento de vários serviços, incluindo serviços de manutenção e suporte técnico para o Software.
- C. O cliente deseja contratar a Deswik para fornecer suporte técnico e serviços de manutenção para o Software de acordo com os termos deste Contrato.
- D. Este Contrato trata de serviços de suporte técnico e manutenção para Aplicativos Desktop ("Deswik.Suite") e o Aplicativo Empresarial conhecido como "Deswik.MDM". Os serviços de suporte técnico e manutenção para o aplicativo corporativo conhecido como "Deswik.OPS" são fornecidos sob um contrato separado.

## FICA ACORDADO:

### 1. Definições e Interpretação

#### 1.1 Definições

No presente Acordo, salvo se a intenção contrária for aparente ou o contexto exigir o contrário:

**Acesso** significa qualquer interação ou comunicação com o Sistema por meio de qualquer mecanismo de comunicação usando energia eletromagnética guiada ou não guiada que faça com que o Sistema reaja ou responda, de qualquer maneira, a tal interação ou comunicação e **o Acesso** tem um significado correspondente.

**Código Acessível** significa código-fonte que está desprotegido e acessível no Software e inclui, sem limitação, scripts, macros, relatórios personalizados e fluxos de trabalho.

**Serviços Adicionais** significa quaisquer serviços adicionais solicitados pelo Cliente de tempos em tempos, incluindo quaisquer serviços variados ou a prestação de quaisquer Serviços Excluídos.

**Atualização assistida** significa uma atualização de um produto de software empresarial para uma nova versão principal supervisionada pela Deswik.

**Direitos de autoria** significa os direitos de integridade de autoria, direitos de atribuição de autoria, direitos de não ter autoria falsamente atribuída e direitos de natureza semelhante conferidos por lei, que existem, ou que podem vir a existir, em qualquer lugar do mundo, nos Serviços.

**Dia útil** significa um dia que não é sábado, domingo ou feriado no local do escritório de suporte da Deswik.

**Data de Início** significa a data especificada na Proposta ou conforme acordado por escrito entre as partes.

**Informações Confidenciais** significa informações relacionadas à Propriedade Intelectual de uma parte ou às operações comerciais de uma parte, incluindo, sem limitação:

- (a) qualquer informação designada por uma parte como confidencial;
- (b) o Software, incluindo os códigos-fonte;
- (c) Todas as informações prestadas ou obtidas em circunstâncias em que possam razoavelmente ser deduzidas como confidenciais;
- (d) os termos deste Contrato; e
- (e) todos os conhecimentos, técnicas, processos e informações comerciais e financeiras de uma parte,

mas não inclui informações que:

- (f) se tornara publicamente disponível que não seja como resultado de uma violação da cláusula 9;
- (g) é autorizado, permitido ou direcionado para ser divulgado pela outra parte;
- (h) é exigido por lei; ou
- (i) deve ser divulgado aos consultores jurídicos ou financeiros de uma parte.

**Software para desktop** ou **aplicativo para desktop** significa Software designado pela Deswik como um produto de "desktop", geralmente parte do "Deswik.Suite" e que, em termos gerais, é composto apenas por um aplicativo que reside no PC ou laptop do usuário. O Desktop Software não possui um aplicativo ou servidor de banco de dados como parte da solução padrão. Esses produtos são licenciados com base em "Usuário Simultâneo".

**Escritório de suporte da Deswik** significa a localização do escritório ou agência da Deswik identificada em Schedule A.

**Software incorporado** significa qualquer software de terceiros que possa conter Código Acessível ou Código Protegido licenciado pela Deswik de terceiros e incorporado ao Software.

**Software Empresarial** ou **Aplicativo Empresarial** significa Software designado pela Deswik como um produto "Empresarial" e que, em termos gerais, possui um aplicativo dedicado ou servidor de banco de dados como parte da solução geral. Esses produtos são licenciados com base em "Usuário nomeado por site".

**Erro** significa uma falha verificável e reproduzível do Software em conformidade em qualquer aspecto material com as especificações publicadas em condições normais de uso. **Erro** não inclui qualquer falha causada pelas matérias referidas na cláusula 3.3.

**Correção de Erros** significa uma modificação ou adição que, quando feita ou adicionada ao Software, coloca o Software em conformidade material com as especificações publicadas.

**EULA** significa o contrato de licença de usuário final entre a Deswik e o cliente em relação ao software.

**Serviços Excluídos** significa os serviços e suporte excluídos identificados na cláusula 3.3 e Schedule A.

**Data de Expiração** significa 12 meses a partir da Data de Início, ou conforme acordado por escrito entre as partes.

**Taxas** significa as taxas estabelecidas ou calculadas da maneira especificada na Proposta.

**Evento de Força Maior** significa qualquer ocorrência ou omissão fora do controle de uma parte, incluindo, sem limitação:

- (a) um desastre natural físico, incluindo incêndio, inundação, raio ou terremoto ou os efeitos posteriores de um desastre natural físico (incluindo, sem limitação, interrupção de eletricidade ou telecomunicações ou interrupções ou restrições de viagem);
- (b) guerra ou outro estado de hostilidades armadas (seja guerra declarada ou não), insurreição, motim, comoção civil, ato de inimigos públicos, emergência nacional (de fato ou de direito) ou declaração de lei marcial;
- (c) restrição epidêmica ou de quarentena;
- (d) falha dos negócios de um provedor de serviços terceirizado;
- (e) confisco, nacionalização, requisição, expropriação, proibição, embargo, restrição ou dano à propriedade por ou sob a ordem de qualquer agência governamental;
- (f) qualquer lei que entre em vigor após a data deste contrato que tenha um impacto adverso na capacidade da Deswik de fornecer os Serviços;
- (g) greve, bloqueio, paralisação, disputa trabalhista ou escassez, incluindo disputas industriais específicas de uma parte ou dos subcontratados da parte; e
- (h) qualquer outra situação expressamente prevista na lei.

**Evento de insolvência** significa:

- (a) um liquidante, gerente, administrador, gerente oficial ou outro controlador, fiduciário ou fiduciário controlador ou funcionário similar é nomeado sobre qualquer propriedade ou empreendimento da pessoa;
- (b) a pessoa ou os seus bens ou empresas ficam sujeitos a um acordo pessoal de insolvência;
- (c) a pessoa é ou se torna incapaz de pagar suas dívidas no vencimento ou é ou se torna incapaz de pagar suas dívidas ou presume-se insolvente nos termos da Lei de Recuperação e Falência (Lei 11.101/05);
- (d) a pessoa deixa de exercer negócios; ou
- (e) um pedido ou ordem é feito para a liquidação da pessoa ou uma resolução é aprovada ou quaisquer medidas são tomadas para liquidar ou aprovar uma resolução para a liquidação da pessoa, exceto para fins de fusão ou reconstrução; ou
- (f) algo que tenha um efeito substancialmente semelhante aos parágrafos (a) a (e) acima acontece em conexão com essa Parte sob a Lei de qualquer jurisdição aplicável.

**A Propriedade Intelectual** inclui patentes, designs, designs registrados, direitos autorais, obras literárias e artísticas, layouts de circuitos, marcas registradas e não registradas, nomes comerciais e comerciais, segredos comerciais, aplicações de qualquer um dos itens acima, bem como direitos sobre invenções, descobertas, melhorias, aparência, obras e nomes, incluindo Software.

**Direitos de Propriedade Intelectual** significa os direitos compreendidos em qualquer Propriedade Intelectual ou outros direitos de propriedade, seja por lei comum ou por estatuto, direitos de solicitar

registro sob um estatuto em relação a esses ou direitos semelhantes e direitos de proteger boa vontade ou informações confidenciais.

**Juros** significa o pagamento de juros calculados diariamente e capitalizados mensalmente à taxa de 1% sobre o valor corrigido monetariamente em mora.

**Versão Principal** significa uma nova versão em que o primeiro ou o segundo número no número da versão do produto de Software Corporativo é alterado. Por exemplo, uma alteração de 2024.1 para 2024.2 ou 2024.2 para 2025.1 seria considerada uma versão principal; mas uma alteração de 2024.1.1515 para 2024.1.1959 não seria considerada uma versão principal.

**Licenças Mensais** significa as licenças com esse nome concedidas ao Cliente pela Deswik de tempos em tempos. Esse tipo de licença é adquirido em incrementos mensais com datas de vencimento baseadas nas taxas pagas.

**Proposta** significa a proposta fornecida pela Deswik ao Cliente em relação aos Serviços e ao Software.

**Código protegido** significa qualquer código-fonte que a Deswik ou um terceiro tenha tomado medidas para proteger contra acesso.

**Lançamento** significa qualquer nova versão do Software, incluindo Correções de Erros e Atualizações.

**Níveis de serviço** significa as metas de nível de serviço estabelecidas em Schedule B.

**Serviços** os serviços identificados em Schedule A.

**Software** significa o software que acompanha o EULA, incluindo software de computador, Código Acessível, Código Protegido e mídia associada, materiais impressos, documentação "online" ou eletrônica, serviços baseados na Internet e Software Incorporado.

**Licenças de Assinatura** significa as licenças com esse nome concedidas ao Cliente pela Deswik de tempos em tempos. Este tipo de licença é adquirido em incrementos de 6 ou 12 meses com datas de validade baseadas nas taxas pagas.

**Fornecimento** significa a) a entrega ou fornecimento de bens materiais; b) a instituição, aquisição, transferência, cessão, concessão, licenciamento ou fornecimento de bens imateriais, incluindo direitos; c) prestação ou disponibilidade de serviços.

**Software Suportado** significa o software suportado identificado na Proposta.

**Sistema** significa o ambiente de tecnologia da informação designado no qual o Software deve ser usado.

**Nota Fiscal** significa o documento fiscal emitido pela Deswik em conexão com o Fornecimento e enviado ao Cliente de acordo com a lei aplicável.

**Impostos** significa impostos (incluindo imposto sobre bens e serviços, imposto sobre valor agregado e imposto retido na fonte), taxas, impostos, deduções, encargos, retenções e taxas (incluindo impostos de selo e transações), juntamente com quaisquer juros, multas, penalidades e outros encargos legais relacionados.

**Prazo** significa o prazo deste Contrato especificado na cláusula 2.

**Atualização** significa uma nova versão de todo ou parte do Software que a Deswik disponibiliza, incluindo pequenas modificações ou melhorias no Software.

## 1.2 Interpretação

---

Neste Contrato, salvo disposição em contrário:

- (a) uma referência ao presente Acordo é uma referência ao presente Acordo alterado, variado, renovado, completado ou substituído de tempos em tempos;

- (b) uma referência a qualquer legislação inclui qualquer alteração ou substituição e toda a legislação subordinada;
- (c) Palavras ou expressões:
  - (i) importar o singular inclui o plural e vice-versa;
  - (ii) importar um gênero inclui os outros gêneros;
  - (iii) denotando indivíduos incluem corporações, empresas, órgãos não incorporados, autoridades e instrumentos;
- (d) uma referência a uma parte deste Contrato ou de qualquer outro instrumento inclui os executores, administradores, sucessores e cessionários permitidos dessa parte;
- (e) Quando uma palavra ou frase é definida ou recebe significado, qualquer outra classe gramatical ou forma gramatical tem um significado correspondente;
- (f) uma referência a uma cláusula, cronograma ou anexo é uma referência a uma cláusula, Cronograma ou Anexo deste Contrato;
- (g) quando um ato for necessário, ou um prazo ou período expirar, em um dia que não seja um dia útil, o ato poderá ser feito, ou o limite ou período expirará, no dia útil seguinte;
- (h) Uma disposição do presente Acordo não deve ser interpretada em detrimento de uma das partes pelo simples facto de essa parte ter sido responsável pela preparação do documento ou pela inclusão da disposição no Acordo;
- (i) uma referência a duas ou mais pessoas significa essas pessoas conjunta e solidariamente.

## 2. Prazo

- (a) Sujeito à cláusula 2(b), este Contrato entra em vigor a partir da Data de Início e, a menos que seja rescindido antes de acordo com as disposições deste Contrato, permanece em vigor até a Data de Expiração.
- (b) Se, antes da Data de Vencimento, as partes concordarem por escrito que este Contrato terá efeito por um período mutuamente acordado após a Data de Vencimento, este Contrato, a menos que seja rescindido antes de acordo com as disposições deste Contrato, permanecerá em vigor até o término desse período.

## 3. Prestação de Serviços

### 3.1 Serviços

---

Sujeito ao pagamento das Taxas pelo Cliente, durante o Período de Vigência, a Deswik fornecerá os Serviços ao Cliente de acordo com os termos deste Contrato.

### 3.2 Serviços adicionais

---

- (a) Mediante o acordo de ambas as partes, a Deswik poderá fornecer Serviços adicionais ao Cliente periodicamente de acordo com as taxas aplicáveis no momento. Esses serviços podem incluir (sem limitação):
  - (i) treinamento adicional do pessoal do Cliente;
  - (ii) assistência detalhada na aplicação do software a um projeto específico; ou
  - (iii) desenvolvimento de melhorias no Software para uso específico do Cliente.

- (b) Se o cliente solicitar que a Deswik forneça serviços adicionais ou serviços significativamente diferentes dos serviços, a Deswik informará o cliente o mais rápido possível sobre as prováveis taxas adicionais e os termos e condições associados ao fornecer os serviços adicionais ou variados.
- (c) Até que o preço e os termos dos Serviços adicionais sejam acordados por escrito pelas partes, a Deswik não será obrigada a fornecer os Serviços adicionais ou Serviços variados. Esses serviços serão fornecidos sob um contrato separado.

### **3.3 Software adicional**

---

Caso quaisquer licenças de Software adicionais sejam adquiridas durante a Vigência:

- (a) No caso de Licenças de Assinatura, as Taxas de licença serão rateadas até a Data de Vencimento e essas licenças serão adicionadas ao Software Suportado.
- (b) No caso de Licenças Mensais, as licenças estarão sujeitas a um contrato próprio de suporte e manutenção.
- (c) O Cliente pode solicitar que o suporte de determinados pacotes de licenças esteja sujeito a seus contratos separados de suporte e manutenção, caso em que as datas de expiração desses contratos podem não coincidir.

### **3.4 Exclusões**

---

O Cliente reconhece que os Serviços não incluem quaisquer serviços de suporte do Software ou de correção de falhas, erros ou defeitos resultantes de:

- (a) uso indevido, uso impróprio, alteração ou dano ao Software;
- (b) uma combinação do Software com outros programas ou equipamentos que não tenham sido aprovados pela Deswik;
- (c) o uso pelo Cliente de uma Liberação substituída ou não suportada;
- (d) a operação do Software de uma maneira que viole as obrigações do Cliente sob o EULA;
- (e) falha do Cliente em operar ou usar o Software de acordo com o EULA ou qualquer documentação do usuário ou qualquer outra orientação da Deswik;
- (f) o Cliente manipulando dados de origem em um banco de dados SQL subjacente. O cliente reconhece e concorda que o acesso ao banco de dados deve ser feito apenas por meio da API ou da interface do usuário fornecida pela Deswik;
- (g) uso pelo Cliente do Software em um ambiente ou plataforma de tecnologia da informação diferente daquele especificado pela Deswik em seu site de tempos em tempos;
- (h) manutenção ou programação de equipamentos ou sistemas no sistema realizada por uma pessoa que não seja a Deswik ou seu pessoal autorizado; ou
- (i) modificações no Software ou no Sistema feitas pelo Cliente ou por um terceiro não especificamente autorizado pela Deswik a realizar essas modificações.

### **3.5 Padrão de Serviços**

---

A Deswik irá:

- (a) fornecer os Serviços de forma honesta e diligente com um padrão profissional de habilidade, cuidado e diligência apropriado para um especialista em seu campo e de acordo com todos os padrões profissionais relevantes;



- (b) cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis e todas as autorizações, licenças, autorizações e credenciamentos aplicáveis à Deswik ou aos Serviços;
- (c) tomar medidas para garantir que apenas o pessoal da Deswik que precise acessar o sistema do cliente para realizar os serviços tenha acesso ao sistema;
- (d) manter a confidencialidade das Informações Confidenciais do Cliente de acordo com a cláusula 9; e
- (e) cumprir todas as instruções legais dadas pelo Cliente em relação ao Acesso.

## 4. Novos lançamentos

### 4.1 Oferta de Lançamentos

---

De tempos em tempos, a Deswik pode fornecer ao cliente novas versões aplicáveis ao software, cujo custo está incluído nas taxas.

### 4.2 Aceitação da Liberação

---

- (a) Sujeito à cláusula 4.3, o Cliente não é obrigado a aceitar ou instalar uma Versão.
- (b) Se o Cliente optar por não aceitar ou instalar uma nova Versão:
  - (i) A Deswik não será responsável por qualquer perda ou dano que o cliente sofra como resultado de quaisquer defeitos no software que sejam remediados pela versão;
  - (ii) o cliente reconhece que a Deswik pode não ser capaz de oferecer suporte ou remediar adequadamente os problemas do cliente; e
  - (iii) o Cliente reconhece que o suporte é fornecido apenas nas Versões especificadas em Schedule A.
- (c) Se o Cliente aceitar uma nova Versão (baixando-a e instalando-a):
  - (i) este Contrato continuará a ser aplicado em todos os aspectos ao Comunicado; e
  - (ii) o Cliente excluirá todas as cópias do Software ou parte do Software que tenham sido substituídas pela nova versão ou tratará todas as cópias de acordo com as instruções razoáveis da Deswik.

### 4.3 Versões de software corporativo

---

- (a) Se o Cliente estiver usando o Software Empresarial, o Cliente deverá aceitar e instalar pelo menos o número de Versão por ano civil estabelecido no Anexo A.
- (b) Quando indicado no Anexo A, a instalação de qualquer Versão Principal deve ser feita por meio de uma Atualização Assistida.

## 5. Níveis de serviço

### 5.1 Requisitos de plataforma e entrada de dados

---

- (a) A Deswik realizará os Serviços com base em critérios mínimos de hardware e software, especificados periodicamente pela Deswik em seu site, que são exigidos como parte do Sistema do Cliente.
- (b) O Cliente reconhece e concorda que, se o Sistema do Cliente:
  - (i) não satisfaz estes critérios;

- (ii) não atenda a nenhum outro requisito mínimo de hardware ou software especificado pela Deswik; ou
- (iii) os dados do cliente não são de qualidade suficiente ou são compatíveis com os formatos suportados pela Deswik (conforme especificado na documentação do software),

A Deswik pode não conseguir fornecer os Serviços de acordo com o padrão exigido ou o Cliente pode não conseguir receber o benefício dos Serviços.

## **5.2 Níveis de serviço**

---

- (a) Os níveis de serviço são baseados na avaliação razoável da Deswik dos padrões que podem ser alcançados, mas são apenas metas indicativas e não vinculativas.
- (b) A Deswik envidará todos os esforços razoáveis para concluir os Serviços dentro do prazo estimado e notificará o Cliente assim que razoavelmente possível ao tomar conhecimento de qualquer assunto que possa atrasar o prazo indicado para a conclusão.

## **5.3 Substituição de hardware e software**

---

Quando a Deswik fornecer ao Cliente qualquer hardware ou Software (incluindo Versões):

- (a) o risco no hardware, Software ou Versões passa para o Cliente na entrega ao Cliente; mas
- (b) a titularidade desse hardware não é transferida para o Cliente até o pagamento integral à Deswik das Taxas atribuíveis a esse hardware; e
- (c) A Deswik pode substituir ou modificar o hardware ou o Software antes da entrega se, na opinião razoável da Deswik, essa substituição ou modificação não tiver nenhum efeito adverso sobre a capacidade ou o desempenho do hardware ou do Software.

## **5.4 Conclusão dos serviços**

---

- (a) O Cliente deve:
  - (i) notificar a Deswik por escrito assim que o Cliente tomar conhecimento de quaisquer defeitos nos Serviços; ou
  - (ii) fornecer à Deswik um e-mail confirmando a conclusão bem-sucedida de quaisquer Serviços que a Deswik informe ao Cliente que tenham sido concluídos.
- (b) Se o cliente não notificar a Deswik sobre quaisquer defeitos nos termos da cláusula 5.4(a)(i) ou fornecer à Deswik um e-mail confirmando a conclusão bem-sucedida dos Serviços no prazo de 14 dias após a Deswik notificar o Cliente de que os Serviços relevantes foram concluídos, considera-se que o Cliente aceitou os Serviços.
- (c) Se o cliente notificar a Deswik sobre quaisquer defeitos nos termos da cláusula 5.4(a)(i), a Deswik investigará e (quando aplicável) procederá, o mais rápido possível, à retificação dos defeitos. Após a conclusão de qualquer retificação de defeito, o Cliente deve fornecer imediatamente uma notificação por e-mail da conclusão bem-sucedida dos serviços, a menos que existam mais defeitos. Nesse caso, o Cliente também é obrigado a notificar a Deswik sobre tais defeitos.

## **5.5 Cooperação Mútua**

---

Ambas as partes irão:

- (a) informar a outra parte assim que possível sobre quaisquer alterações imprevistas, novos desenvolvimentos ou outros problemas que afetem e influenciem os Serviços; e
- (b) sempre que razoavelmente possível, acomodar os requisitos de agendamento uns dos outros.

## 6. Obrigações do Cliente

### 6.1 Informação

---

- (a) O cliente reconhece e concorda que, ao fornecer os serviços, a Deswik depende da precisão e integridade das informações fornecidas à Deswik pelo cliente.
- (b) O Cliente concorda e aceita que a descrição, o escopo, a extensão, a quantidade e os prazos e todos os outros atributos dos Serviços estabelecidos neste Contrato estão de acordo e são uma interpretação precisa dos requisitos do Cliente e do Sistema do Cliente.

### 6.2 Geral

---

Para permitir que a Deswik forneça os Serviços, o Cliente deve:

- (a) para permitir que a Deswik forneça os Serviços dentro de prazos indicativos, forneça:
  - (i) acesso oportuno ao pessoal-chave do Cliente;
  - (ii) Acesso oportuno a todos os sistemas e dados necessários (incluindo, quando necessário ou desejável, acesso administrativo);
  - (iii) acesso oportuno às instalações, incluindo quaisquer credenciações de segurança necessárias, quando necessário;
  - (iv) todos os itens identificados como pré-requisitos na Proposta;
  - (v) comunicação e engajamento interno das partes interessadas; e
  - (vi) gerenciamento interno de projetos;
- (b) esforços razoáveis para responder com rapidez e precisão a todas as solicitações razoáveis da Deswik para fornecer as informações necessárias para o desempenho dos Serviços;
- (c) garantir que todas as informações fornecidas à Deswik sejam precisas e completas e não sejam incompletas ou enganosas;
- (d) permitir que o pessoal da Deswik envolvido na prestação dos Serviços acesse o Sistema do Cliente e a documentação relevante, conforme necessário, para permitir que a Deswik execute os Serviços corretamente;
- (e) quando o acesso às instalações de um Cliente for necessário, garantir que as instalações do Cliente sejam seguras e cumpram todas as legislações, regulamentos e padrões relevantes de saúde e segurança ocupacional;
- (f) quando relevante, disponibilizar à Deswik pessoal adequado do cliente para:
  - (i) fornecer informações sobre o Sistema do Cliente e o ambiente de tecnologia da informação;
  - (ii) resolver consultas; e
  - (iii) fornecer outras informações e assistência que sejam razoavelmente solicitadas pela Deswik e seu pessoal em relação à prestação dos Serviços.

### 6.3 Acesso

---

- (a) Durante o Prazo, o Cliente deve fornecer à Deswik:

- (i) acesso não exclusivo às instalações do Cliente ou a qualquer outro local onde o Sistema esteja localizado, na medida necessária para permitir que a Deswik execute os Serviços; e
  - (ii) Acesso ao Sistema, seja por comparecimento às instalações do Cliente ou outro local onde o Sistema esteja localizado e utilizando os computadores e hardware do Cliente ou por meio de acesso remoto.
- (b) A Deswik garantirá que seu pessoal, ao usar as instalações ou instalações do cliente:
- (i) cumprir todas as regras, orientações e procedimentos, incluindo aqueles relacionados à segurança ou saúde e segurança ocupacional, que estão em vigor nas instalações ou site;
  - (ii) evitar interferências desnecessárias na passagem de pessoas e veículos; e
  - (iii) não criar um incômodo ou ruído ou perturbação irracional.

## 7. Taxas, Despesas e Pagamento

### 7.1 Taxas

- (a) O Cliente deve pagar à Deswik as Taxas pelos Serviços.
- (b) A Deswik emitirá uma fatura para o Cliente referente às Taxas, e o Cliente deverá pagar a Taxa à Deswik no prazo de 30 dias após o recebimento de uma Fatura Fiscal da Deswik.
- (c) Além da taxa, a Deswik deve, mediante apresentação ao cliente de recibos ou outras provas formais, ser reembolsada por:
  - (i) todas as despesas razoáveis do próprio bolso; e
  - (ii) todas as despesas de viagem razoáveis, incorridos pela Deswik na execução dos Serviços.
- (d) A Deswik pode alterar suas Taxas periodicamente mediante notificação ao Cliente.

### 7.2 Taxas para licenças adicionais

Se o Cliente adquirir quaisquer licenças de software adicionais durante a Vigência:

- (a) os termos do EULA se aplicarão a esse Software;
- (b) taxas adicionais serão aplicadas com base no modelo de preços da Deswik no momento da compra; e
- (c) o Cliente pode solicitar que o suporte para essas licenças de software adicionais seja adicionado a este contrato. Nesse caso, as taxas de manutenção das Licenças Perpétuas, ou as taxas da Licença de Assinatura, conforme apropriado, serão calculadas proporcionalmente.

### 7.3 Inadimplência

Em caso de inadimplência, a Deswik poderá cobrar do Cliente uma multa de 2% (dois por cento) sobre quaisquer quantias devidas nos termos deste Contrato que não forem pagas dentro do prazo especificado neste Contrato, com ajuste monetário pelo IGP-M/FGV (ou, na sua ausência, por outro índice de inflação para substituí-lo) e juros.

### 7.4 Citações

Quando, a qualquer momento, a Deswik fornecer uma cotação ao cliente (incluindo, mas não se limitando a, como parte de qualquer proposta), o cliente reconhece e concorda que a cotação é:

- (a) com base na avaliação razoável da Deswik sobre o tempo e os materiais necessários para realizar o trabalho com base nas informações disponíveis para a Deswik no momento da preparação da cotação; e
- (b) apenas indicativa e não vincula a Deswik.

## 7.5 Disputas

---

Se a qualquer momento o Cliente contestar um valor incluído numa Nota Fiscal, o Cliente deverá pagar imediatamente o valor não contestado.

## 7.6 IMPOSTOS

---

- (a) Os valores a serem pagos pelo Cliente à Deswik por ou em conexão com qualquer Fornecimento nos termos deste Contrato são preços líquidos e não incluem quaisquer Impostos aplicáveis.
- (b) O Cliente deve pagar à Deswik um valor adicional por conta de Impostos igual aos valores devidos pelo Cliente pelo Fornecimento multiplicado pela taxa de Impostos vigente, pelo método de gross up.
- (c) Sujeito à cláusula 7.6(d), o valor adicional por conta de Impostos é devido ao mesmo tempo e da mesma forma que os valores a pagar pelo Cliente devem ser pagos à Deswik.
- (d) O Cliente não é obrigado a pagar o valor adicional por conta de Impostos até que a Deswik tenha fornecido ao Cliente uma Nota Fiscal.
- (e) Na medida em que os valores do Fornecimento consistam no reembolso ou indenização por quaisquer responsabilidades, custos ou despesas incorridos pela Deswik, neste Contrato o valor dessas responsabilidades, custos ou despesas é considerado líquido de qualquer reembolso ou crédito de imposto pago a montante de Impostos aos quais a Deswik tem direito como resultado de incorrer na responsabilidade, custo ou despesa.

## 8. Direitos de Propriedade Intelectual

O Cliente reconhece que:

- (a) os direitos concedidos ao Cliente no Software e em todas as Atualizações são uma licença apenas nos termos do EULA;
- (b) os Direitos de Propriedade Intelectual do Software e de todas as Atualizações são de propriedade da Deswik ou de terceiros relevantes de acordo com os termos do EULA; e
- (c) todos os direitos de propriedade intelectual criados como resultado ou durante a prestação dos serviços pela Deswik ao cliente e todos os direitos de propriedade intelectual em e para todos os documentos e qualquer outro material protegido criados para os fins ou durante a prestação dos serviços pela Deswik ao cliente irão, após sua criação, ser atribuído e investido inteiramente na Deswik.

## 9. Confidencialidade

### 9.1 Acesso a informações confidenciais

---

Cada parte reconhece que a outra parte, seus funcionários ou agentes, podem ter acesso a Informações Confidenciais relacionadas aos negócios das outras partes ou à operação deste Contrato ou a quaisquer negociações relacionadas a este Contrato.

## 9.2 Obrigações de confiança

---

Cada parte se compromete a:

- (a) manter em estrita confidencialidade todas as Informações Confidenciais que estejam em sua posse; e
- (b) na medida do comercialmente viável, tomar o mesmo grau de cuidado que o destinatário usa para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

## 9.3 Sobrevivência

---

As obrigações de confiança nesta cláusula 9 se permanecem após à expiração ou rescisão deste Contrato.

## 10. Força maior

Nenhuma das partes será:

- (a) em violação deste contrato como resultado de; ou
- (b) responsável por,

qualquer falha ou atraso no cumprimento das obrigações dessa parte nos termos deste Contrato, na medida em que a falha seja causada por um Evento de Força Maior.

## 11. Rescisão

### 11.1 Rescisão do EULA

---

- (a) Este contrato será rescindido se, por qualquer motivo, o EULA for rescindido.
- (b) Se este Contrato for rescindido nos termos da cláusula 11.1(a), a Deswik não terá nenhuma obrigação de reembolsar quaisquer Taxas já pagas pelo Cliente nos termos deste Contrato ou do EULA.

### 11.2 Rescisão pelo Cliente

---

Sem prejuízo de quaisquer direitos ou recursos do Cliente, o Cliente poderá, mediante aviso prévio por escrito com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência à Deswik, rescindir este Contrato se:

- (a) A Deswik viola suas obrigações sob este Contrato e:
  - (i) a violação não é passível de reparação;
  - (ii) se for passível de reparação, a violação não for remediada no prazo de 30 dias após o recebimento da notificação por escrito da Deswik exigindo que a violação seja corrigida, a menos que a violação, levando em consideração sua natureza, importância ou as ações tomadas pela Deswik durante o período para corrigir qualquer Erro, não justifique a rescisão; ou
- (b) ocorre um Evento de Insolvência em relação à Deswik.

### 11.3 Rescisão pela Deswik

---

Sem prejuízo de quaisquer direitos ou recursos da Deswik, a Deswik poderá, mediante aviso prévio por escrito com pelo menos sete (7) dias de antecedência ao cliente, rescindir este Contrato se:

- (a) o cliente não pagar uma fatura não contestada no prazo de trinta dias após o recebimento dessa fatura e persistir nessa falha por um período de quatorze dias após o recebimento da notificação dada pela Deswik ao cliente;

- (b) o Cliente violar suas obrigações sob este Contrato e:
  - (i) a violação não é passível de reparação;
  - (ii) se for passível de reparação, a violação não for sanada no prazo de 30 dias após o recebimento da notificação por escrito do Cliente exigindo que a violação seja corrigida, a menos que a violação, tendo em conta a sua natureza e importância, não justifique a rescisão; ou
- (c) um Evento de Insolvência ocorre em relação ao Cliente.

#### **11.4 Após a rescisão**

---

- (a) A rescisão deste Contrato não afeta nenhum direito ou responsabilidade acumulada de qualquer uma das partes, nem afetará a entrada em vigor ou a continuação em vigor de qualquer disposição deste Contrato que seja expressa ou implicitamente destinada a entrar ou continuar em vigor na rescisão ou após a rescisão.
- (b) O Cliente deve pagar imediatamente à Deswik todo o dinheiro devido e devido na data de rescisão deste Contrato.
- (c) A Deswik deve entregar ou devolver imediatamente ao Cliente as Informações Confidenciais, incluindo documentos, relatórios e registros do Cliente em posse, custódia ou controle da Deswik.
- (d) O Cliente deve entregar ou devolver imediatamente à Deswik as Informações Confidenciais, incluindo documentos, relatórios e registros da Deswik em posse, custódia ou controle do Cliente.
- (e) Ao receber um aviso de rescisão, a Deswik deve providenciar uma interrupção ordenada do trabalho de acordo com qualquer aviso por escrito do cliente.

#### **11.5 Efeito da rescisão nas atualizações**

---

Se um novo contrato não for celebrado no vencimento ou rescisão deste Contrato, o Cliente não será elegível para Atualizações do Software.

## **12. Isenção de responsabilidade e limitação de recursos**

### **12.1 Sem garantia**

---

- (a) A Deswik toma medidas comerciais para fornecer os Serviços de modo a atender aos requisitos do Cliente e garantir que o Software e quaisquer Versões estejam livres de erros. No entanto, a Deswik não faz nenhuma declaração e não garante que:
  - (i) os Serviços, Software e quaisquer Versões estarão livres de erros, atenderão aos requisitos do Cliente ou serão adequados para qualquer finalidade específica; ou
  - (ii) os Serviços serão executados dentro de um determinado momento.
- (b) Sob nenhuma circunstância a Deswik será responsável por quaisquer danos incidentais, especiais, indiretos, diretos ou consequenciais ou lucros cessantes, interrupção de negócios, perda de oportunidade de negócios ou reputação, quaisquer reivindicações por danos indiretos, especiais ou punitivos, reclamações de terceiros ou quaisquer perdas indiretas ou consequentes ou despesas relacionadas que possam surgir da instalação ou uso do Software, incluindo, mas não se limitando a, aqueles resultantes de defeitos no Software ou perda ou imprecisão de dados de qualquer tipo e se a Deswik tem ou não qualquer aviso da possibilidade de tais danos.

- (c) Se a Deswik violar qualquer disposição deste contrato, a responsabilidade máxima única e exclusiva da Deswik, seja baseada em contrato, ato ilícito ou de outra forma, não excederá, em hipótese alguma, o menor valor de:
- (i) o preço total pago pelos Serviços durante o período de doze meses imediatamente anterior ao evento de causalidade;
  - (ii) reexecutar os Serviços; ou
  - (iii) reexecução dos Serviços por terceiros razoavelmente aceitável para a Deswik.
- (d) O Cliente concorda que o Cliente deve iniciar qualquer ação decorrente ou relacionada a este Contrato e aos Serviços ou ao uso do Software ou de outros Serviços pelo Cliente dentro de um (1) ano após a ocorrência da perda ou dano. Após esse período, o Cliente concorda que qualquer causa de ação será permanentemente barrada.
- (e) Nada neste Contrato se destina ou será interpretado como excluindo ou modificando quaisquer direitos, garantias ou condições estatutárias aplicáveis a este Contrato ou ao Software e que, em virtude de qualquer legislação, não podem ser modificados ou excluídos.

### 13. Representantes

Cada parte irá, na Data de Início e de tempos em tempos, se um representante nomeado for substituído, informar a outra parte sobre o nome e os detalhes de contato de seu representante nomeado para:

- (a) facilitar a comunicação entre as partes e facilitar a prestação dos Serviços;
- (b) fornecer qualquer informação exigida por uma parte em relação aos Serviços;
- (c) lidar com quaisquer questões que surjam em relação aos Serviços ou a este Contrato; e
- (d) receber quaisquer notificações feitas sob este Contrato.

### 14. Não Solicitação

- (a) Cada parte não irá:
- (i) durante o Prazo; ou
  - (ii) por um período de seis meses após o Prazo ou qualquer prorrogação do Prazo, solicitar os serviços ou oferecer emprego a qualquer funcionário da outra parte.
- (b) Por razões de clareza, esta obrigação não impede uma parte de:
- (i) considerar e aceitar uma inscrição feita por qualquer diretor, funcionário ou contratado da outra parte em resposta a um anúncio de recrutamento publicado de forma geral e não especificamente direcionado aos diretores, funcionários ou contratados da outra parte;
  - (ii) responder a uma abordagem feita a uma parte ou seus consultores profissionais por qualquer um dos diretores, funcionários ou contratados da outra parte que possa ser estabelecida a partir de registros escritos foi iniciada por esse diretor, funcionário ou contratado; ou
  - (iii) responder a uma abordagem de um recrutador profissional em nome de qualquer um dos diretores, funcionários ou contratados da outra parte que seja feita sem o conhecimento do recrutador sobre o propósito.



## 15. Relação

- (a) O cliente e a Deswik reconhecem e concordam que:
  - (i) a relação entre as partes é a de contratantes independentes e não de empregador e empregado, sócios, joint ventures, fiduciários ou principal e agente;
  - (ii) A Deswik não tem direito a voto nem controle de gestão em relação ao cliente ou a qualquer parte do cliente ou de seus negócios;
  - (iii) A Deswik não tem poder para vincular o Cliente e não deve se apresentar como tendo qualquer posição de autoridade ou capacidade de vincular o Cliente de qualquer forma.
- (b) A Deswik deve divulgar ao Cliente todos os conflitos de interesse materiais reais e potenciais que existam, surjam ou possam surgir durante a execução dos Serviços assim que possível após ele tomar conhecimento desse conflito.

## 16. Cessão ou outra transferência

- (a) O Cliente só pode ceder este Contrato às partes seguintes no caso de uma fusão, aquisição ou mudança de controle se:
  - (i) o Cliente notificar a Deswik no prazo de sessenta (60) dias após a cessão;
  - (ii) o cessionário concorda por escrito em ficar vinculado aos termos e condições deste Contrato; e
  - (iii) após a cessão ou transferência, o Cliente cedente não faz mais uso do Software e exclui ou destrói todas as cópias do Software em sua posse, custódia ou controle e fornece evidências de exclusão ou destruição para a Deswik
- (b) Qualquer suposta cessão ou transferência do Software pelo Cliente que não esteja de acordo com os requisitos desta cláusula 16 será nula e dará à Deswik o direito de rescindir este Contrato de acordo com a cláusula 11.
- (c) A Deswik pode ceder seus direitos e obrigações sob este Contrato sem o consentimento do Cliente. Qualquer cessionário permitido estará vinculado aos termos e condições deste Contrato.

## 17. Resolução de disputas

### 17.1 Acordo para participar da resolução de disputas

As partes concordam em cumprir as disposições de resolução de disputas desta cláusula 17 em relação a qualquer disputa que surja entre as partes em relação a este Contrato ou ao EULA antes de iniciar qualquer litígio ou arbitragem.

### 17.2 Aviso de disputa

Se houver uma disputa entre as partes, qualquer uma das partes poderá notificar a outra estabelecendo sucintamente os detalhes da disputa e declarando que é uma notificação de disputa dada sob esta cláusula 17.1.

### 17.3 Aviso em resposta

No prazo de 5 dias úteis após a entrega da notificação de disputa, o destinatário deve entregar à outra parte uma notificação em resposta:

- (a) acusar a recepção da notificação de litígio pela parte;

- (b) declarando que é um aviso dado sob esta cláusula 17.3; e
- (c) estabelecendo sucintamente qualquer informação que acredite ser diretamente relevante para a disputa.

#### **17.4 Reunião inicial**

---

- (a) As partes devem se reunir dentro de 10 dias úteis após a data de entrega do aviso de disputa e tentar resolver a disputa.
- (b) Cada parte deve envidar seus melhores esforços para resolver a disputa e agir de boa fé.

#### **17.5 Arbitragem**

---

- (a) Se a disputa não for resolvida dentro de 10 dias úteis da reunião realizada de acordo com a cláusula 17.4 ou em qualquer período adicional acordado pelas partes, qualquer parte poderá submeter a disputa à Câmara de Mediação e Arbitragem Empresarial - Brasil (**CAMARB**) para arbitragem.
- (b) Todas as disputas decorrentes ou relacionadas ao Contrato serão finalmente resolvidas nos termos do Regulamento de Arbitragem da CAMARB ("Regulamento da CAMARB") por um ou mais árbitros nomeados de acordo com o referido Regulamento da CAMARB.
- (c) O número de árbitros será de três ("**Tribunal da CAMARB**"). A Deswik nomeará um árbitro e o Cliente indicará um árbitro, e os dois árbitros assim nomeados deverão concordar e nomear um terceiro árbitro, que atuará como árbitro presidente. Caso a Deswik ou o Cliente não nomeie um árbitro dentro dos prazos especificados nas Regras da CAMARB, esse árbitro deverá ser nomeado pelo Tribunal da CAMARB. Na hipótese de os dois árbitros deixarem de indicar um terceiro árbitro, este será indicado e nomeado pelo Tribunal da CAMARB. Na hipótese de tanto a Companhia quanto o Consultor deixarem de indicar árbitro nos prazos especificados no Regulamento da CAMARB, os três árbitros serão indicados e nomeados pelo Tribunal da CAMARB.
- (d) A sede ou o local legal da arbitragem será a cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil. O idioma a ser utilizado no procedimento arbitral será o português.
- (e) Os árbitros terão o poder de conceder qualquer recurso ou medida legal ou equitativa disponível por lei, incluindo medida cautelar (provisória e/ou final) e desempenho específico e quaisquer medidas ordenadas pelos árbitros podem ser especificamente aplicadas por qualquer tribunal de jurisdição competente. Cada Parte reserva-se o direito de buscar medidas provisórias, incluindo medidas cautelares e anexações ou liminares pré-arbitrais, de qualquer tribunal de jurisdição competente e qualquer solicitação desse tipo não será considerada incompatível com o acordo de arbitragem, nem será considerada uma renúncia ao direito de arbitrar. Isso constitui o acordo escrito necessário.
- (f) A sentença arbitral será final e vinculativa para as Partes. As Partes comprometem-se a executar qualquer sentença sem demora e renunciam ao seu direito a qualquer forma de recurso com base em motivos diferentes dos contidos na Convenção das Nações Unidas sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais de 1958, na medida em que tal renúncia possa ser validamente feita. O julgamento sobre a sentença pode ser proferido por qualquer tribunal com jurisdição sobre ela ou sobre a Parte relevante ou seus ativos.

#### **17.6 O acordo continua em vigor**

---

Cada uma das partes deve continuar a cumprir suas respectivas obrigações sob este contrato enquanto aguarda a resolução da disputa.

## 17.7 Injunções

---

Nada nesta cláusula 17 impede qualquer uma das partes de iniciar uma medida cautelar quando os danos podem ser uma solução inadequada ou inapropriada.

## 17.8 Sobrevivência

---

Esta cláusula 17 sobreviva à rescisão, rescisão ou expiração deste Contrato.

## 18. Avisos

- (a) Um aviso dado sob este contrato deve ser:
  - (i) por escrito e assinados pelo remetente ou em seu nome;
  - (ii) dirigido ao endereço do destinatário especificado neste contrato ou conforme alterado por notificação por escrito; e
  - (iii) deixado ou enviado por correio registrado, entregue em mãos ou fax para esse endereço.
- (b) Considera-se que foi notificado:
  - (i) se deixado no endereço do destinatário ou entregue em mãos, no dia da entrega;
  - (ii) se enviado por correio registrado, 2 Dias Úteis após a data de envio; ou
  - (iii) se enviado por fax, quando a máquina de fax do remetente registrar que foi transmitido sem erros.
- (c) As disposições desta cláusula 18 são adicionais a qualquer outro modo de serviço permitido por lei.

## 19. Termos Gerais

### 19.1 Lei Aplicável e Jurisdição

---

- (a) Este contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil.
- (b) Para fins de qualquer Resolução de Disputas nos termos deste Contrato, e sujeito a negociações amigáveis e arbitragem prévias, as partes devem se submeter à jurisdição dos tribunais da Comarca da Cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil.

### 19.2 Acordo Integral

---

Este Contrato e o EULA:

- (a) constitui o acordo integral entre as partes sobre seu objeto e substitui todos os contratos, acordos e entendimentos anteriores em relação a esse assunto; e
- (b) só pode ser alterado por escrito e assinado por todas as partes.

### 19.3 Sobrevivência

---

As disposições das cláusulas deste Contrato em relação a documentos, direitos de propriedade intelectual, seguros, direitos autorais, indenização e confidencialidade sobrevivem à expiração ou rescisão deste Contrato.

#### **19.4 Contrapartes**

---

Este Contrato pode ser executado em qualquer número de vias, cada uma das quais é considerada um original. Todas essas contrapartidas juntas constituem um único instrumento. Uma contraparte executada pode ser entregue por fax.

#### **19.5 Renúncias**

---

Uma renúncia por uma parte de qualquer um de seus direitos sob este contrato:

- (a) deve ser por escrito; e
- (b) não funciona como uma renúncia de qualquer outro direito ou como uma renúncia futura desse ou de qualquer outro direito.

#### **19.6 Custos e despesas**

---

Cada parte deve pagar seus próprios custos e despesas em relação à negociação, preparação e execução deste Contrato e qualquer outro documento executado de acordo com este Contrato.

#### **19.7 Ação adicional**

---

Cada Parte deve fazer todas as coisas e assinar todos os documentos razoavelmente necessários para dar efeito a este contrato e às transações contempladas por ele.

#### **19.8 Sem fusão**

---

Nenhuma das disposições deste Contrato se funde na rescisão, liquidação ou conclusão deste Contrato, nem é afetada pela assinatura e/ou entrega de qualquer outro documento.

#### **19.9 Divisão**

---

Se qualquer disposição ou parte de uma disposição deste Contrato for inválida ou inexecutável em qualquer jurisdição:

- (a) A disposição deve ser lida para efeitos da aplicação dessa disposição nessa jurisdição, se possível, de modo a ser válida e executável; ou
- (b) se a disposição não puder ser lida, ela deve ser cortada se puder ser cortada, sem afetar as demais disposições deste Contrato ou afetar a validade ou aplicabilidade dessa disposição em qualquer outra jurisdição e as partes devem consultar de boa fé para determinar se qualquer alteração ou disposição substituída é necessária.

**SCHEDULE A      DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

Item	Detalhes
Escritório de suporte da Deswik	Ásia-Pacífico – Brisbane, Perth América do Sul – Santiago, Lima, Belo Horizonte América do Norte – Calgary, Denver África – Joanesburgo EMEA e CEI – Londres
Dias de serviço	Em dias úteis – definido como um dia que não é sábado, domingo ou feriado no local do escritório de suporte relevante da Deswik (acima).
Horário de atendimento	O suporte é fornecido entre 8h e 17h em dias úteis no local do escritório de suporte relevante da Deswik (acima).
Métodos de log de chamadas de suporte	<b>Austrália:</b> 1300 653 032 ou +61 7 3292 2708 <b>África:</b> +27 11 958 0170 <b>América do Sul:</b> Chile: +56 2 3278 3888 Peru: +51 973 596 864 Brasil: +55 31 3024 2575 <b>América do Norte:</b> +1 800 977 9156 <b>EMEA e CIS:</b> +44 1494 216 321 <b>Email:</b> <a href="mailto:support@deswik.com">support@deswik.com</a> <b>Teia:</b> <a href="https://clientportal.deswik.com">https://clientportal.deswik.com</a>
Requisitos de chamada de suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os usuários que registrarem chamadas de suporte devem ter participado do Deswik Basic Training no mínimo.</li> <li>A chamada de registro do usuário deve fornecer informações suficientes para que a Deswik reproduza o erro.</li> </ul>
<b>Software para desktop (Deswik.Suite) – Inclusões e exclusões de suporte</b>	
Versões de software suportadas (versões)	<ul style="list-style-type: none"> <li>A qualquer momento: a versão atual e as versões não mais do que 12 meses a partir da data de lançamento inicial.</li> <li>Não mais do que duas (2) versões instaladas lado a lado e essas versões devem ser versões consecutivas.</li> </ul>
Serviço / Suporte Incluído	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas do usuário;</li> <li>Correções;</li> <li>Fornecimento de patches;</li> <li>Fornecimento de novas versões;</li> <li>Aconselhamento de suporte técnico sobre compatibilidade de patches e versões;</li> <li>Fornecer as informações necessárias para o gerenciamento de incidentes internos, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e processos e sistemas de atendimento de solicitações do Cliente; e</li> <li>Relatórios de atendimento ao cliente conforme razoavelmente solicitado.</li> </ul>
Serviço/Suporte Excluído	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de terceiros atribuíveis à plataforma/ambiente de TI ou aplicativos de terceiros não suportados;</li> <li>Problemas de ambiente / plataforma de TI do cliente;</li> <li>Fornecimento de funcionalidades personalizadas/novas mediante solicitação;</li> <li>Alteração de quaisquer Scripts, Mapas de Processos ou Plugins específicos do cliente;</li> <li>Problemas com dados/entradas do cliente que não estão em conformidade com as especificações do projeto ou documentação do usuário;</li> <li>Realizar diretamente a configuração de implementações novas ou existentes;</li> <li>Realizar qualquer Teste de Aceitação do Usuário específico do cliente;</li> <li>Usar sistemas de suporte diferentes do próprio sistema da Deswik;</li> <li>Ser responsável pelo gerenciamento de incidentes internos, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e processos e sistemas de atendimento de solicitações do Cliente;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testes de desempenho do ambiente de TI;</li> <li>• Treinamento; e</li> <li>• Qualquer documentação personalizada.</li> </ul> <p>Os Serviços Excluídos podem ser fornecidos sob um contrato de serviços técnicos separado.</p>
<b>Deswik.MDM – Inclusões e exclusões de suporte</b>	
Versões de software suportadas (versões)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O MDM é lançado em um ciclo de lançamento combinado de "Manutenção Estendida" (EM) e "Manutenção Limitada" (LM).</li> </ul> <p>Versões do EM com suporte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As versões EM são a versão principal do MDM, lançada anualmente.</li> <li>• O suporte é fornecido para uma versão EM até 3 meses após a próxima versão EM (ou seja, 12 meses até a próxima versão + 3 meses de transição para atualização). Espera-se que os sites atualizem para a nova versão do EM dentro de 3 meses após a versão do EM.</li> <li>• O aconselhamento técnico estará disponível para uma versão EM até 4 meses após a próxima versão EM.</li> <li>• Bugs críticos serão corrigidos por meio de versões menores.</li> </ul> <p>Versões LM suportadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As versões LM estarão em uma 'abordagem contínua' com novas versões prontas, mas sem um ciclo de lançamento fixo, a fim de lançar novos recursos ou atualizações em resposta ao feedback do usuário. Espera-se que os sites atualizem para a versão mais recente do LM dentro de um prazo razoável a partir da data de lançamento de cada versão do LM.</li> <li>• O aconselhamento técnico estará disponível para uma versão LM até 4 meses após o próximo lançamento do LM.</li> <li>• Bugs críticos serão corrigidos apenas em uma versão secundária da versão LM mais recente.</li> <li>• O uso de versões LM em vez de versões EM é opcional. No entanto, se um usuário optar por instalar a versão LM, ele não poderá reverter para a versão EM até a próxima versão EM.</li> </ul>
Serviço / Suporte Incluído	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas do usuário;</li> <li>• Correções;</li> <li>• Fornecimento de liberação menor;</li> <li>• Fornecimento de grandes lançamentos;</li> <li>• Assessoria de suporte técnico sobre compatibilidade de versões e versões;</li> <li>• Fornecer as informações necessárias para o gerenciamento de incidentes internos, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e processos e sistemas de atendimento de solicitações do Cliente; e</li> <li>• Relatórios de atendimento ao cliente conforme razoavelmente solicitado.</li> </ul>
Assessoria técnica incluída	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas do usuário;</li> <li>• Soluções alternativas para problemas não críticos;</li> <li>• Aconselhamento de suporte técnico sobre compatibilidade de patches e versões;</li> <li>• Fornecer as informações necessárias para o gerenciamento de incidentes internos, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e processos e sistemas de atendimento de solicitações do Cliente.</li> </ul>
Serviço/Suporte Excluído	<p><i>Exclusões gerais aplicáveis a todos os softwares da Deswik:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de terceiros atribuíveis à plataforma/ambiente de TI ou aplicativos de terceiros não suportados;</li> <li>• Problemas de ambiente / plataforma de TI do cliente;</li> <li>• Fornecimento de funcionalidades personalizadas/novas mediante solicitação;</li> <li>• Alteração de quaisquer Scripts, Mapas de Processos, Plugins, Conectores PowerBI ou outros Conectores específicos do cliente;</li> </ul>

- Problemas com dados/entradas do cliente que não estão em conformidade com as especificações do projeto ou documentação do usuário;
- Realizar diretamente a configuração de implementações novas ou existentes;
- Realizar qualquer Teste de Aceitação do Usuário específico do cliente;
- Usar sistemas de suporte diferentes do próprio sistema da Deswik;
- Ser responsável pelo gerenciamento de incidentes internos, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e processos e sistemas de atendimento de solicitações do Cliente;
- Testes de desempenho do ambiente de TI;
- Treinamento; e
- Qualquer documentação personalizada.

*Exclusões específicas do MDM:*

- Suporte ou assistência necessária como resultado da manipulação de dados de origem que não seja por meio da API fornecida. Isso pode incluir:
  - acesso direto ao banco de dados pelo Cliente para integrações/relatórios, incluindo, sem limitação, a manipulação do Cliente de dados de origem no banco de dados SQL subjacente;
  - manipulação do armazenamento de arquivos.
- Alterações no software Deswik associadas a uma alteração de interface devido à atualização ou reconfiguração de um aplicativo de terceiros;
- Manutenção ou gerenciamento da configuração do MDM específico do local;
- Auxiliar no teste de aceitação do usuário antes de uma atualização do sistema;
- Limpeza de dados de clientes, configuração de modelos ou mapas de processos como parte de uma implementação;
- Atualizações assistidas;
- Suporte para interfaces com o Software ou dados que não são explicitamente suportados, conforme descrito na documentação do usuário final da Deswik. Para esclarecer, o acesso direto a bancos de dados, serviços da Web não publicados e similares não é suportado. A Deswik pode alterar qualquer interface não suportada a qualquer momento e sem aviso prévio, quando necessário para garantir a integridade do produto.

Os Serviços Excluídos podem ser fornecidos sob um contrato de serviços técnicos separado.

**SCHEDULE B METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Severidade	Tipo de suporte	Descrição	Tempo de resposta	Tempo de Resolução & Descrição
Crítico	Defeito de software	Uma função essencial do Software deixou de funcionar, o que impede a realização de atividades comerciais críticas do dia-a-dia. Uma solução alternativa não está disponível imediatamente.	4 Horário Comercial	Forneça uma solução dentro de 3 dias úteis. A solução pode incluir uma solução alternativa ou uma correção privada do produto.
	Assistência ao usuário	O usuário precisa de assistência com a funcionalidade do software para produzir um resultado crítico para as atividades comerciais do dia-a-dia. Uma solução alternativa não está disponível imediatamente.	4 Horário Comercial	Forneça uma solução dentro de 3 dias úteis. A solução conterá instruções ou soluções alternativas para alcançar o resultado desejado (se possível).
Alto	Defeito de software	Uma função central do Software deixou de funcionar. Uma solução alternativa está disponível.	8 Horário Comercial	Forneça uma solução dentro de 7 dias úteis. A solução pode incluir uma solução alternativa ou uma correção pública do produto.
	Assistência ao usuário	O usuário precisa de assistência com a funcionalidade do Software para produzir um resultado que é um recurso central do Software. Uma solução alternativa está disponível.	8 Horário Comercial	Forneça uma solução dentro de 7 dias úteis. A solução conterá instruções ou soluções alternativas para alcançar o resultado desejado (se possível).
Média	Defeito de software	O Software tem um problema que está tendo apenas um pequeno impacto nas atividades operacionais normais. Uma solução alternativa está disponível.	2 dias úteis	Forneça uma solução dentro de 20 dias úteis. A solução pode incluir uma solução alternativa ou um compromisso de implementar uma correção em uma versão futura do produto.
	Assistência ao usuário	O usuário precisa de assistência com a funcionalidade do software para melhorar sua produtividade, problemas do usuário com um impacto menor na usabilidade do software ou questões de natureza geral. Uma solução alternativa está disponível.	2 dias úteis	Forneça uma solução dentro de 10 dias úteis. A solução conterá instruções ou soluções alternativas para alcançar o resultado desejado (se possível).
Baixo	Defeito de software	Pequenos problemas com o software que não estão causando inconvenientes ao usuário final.	4 dias úteis	Forneça uma resposta dentro de 20 dias úteis. A solução pode consistir em enviar solicitações de recursos para o gerenciamento de produtos e/ou agendar alterações para versões futuras do produto.
	Solicitação de aprimoramento	Aprimoramentos sugeridos	4 dias úteis	Forneça uma resposta dentro de 20 dias úteis. A solução pode consistir em enviar solicitações de recursos para o gerenciamento de produtos e/ou agendar alterações para versões futuras do produto.

**Condições de destino de nível de serviço**



**(a) Tempos de gravidade, resposta e resolução**

- (i) A Deswik e o cliente categorizarão a gravidade de todos os problemas (agindo de forma razoável) e consultarão o usuário especialista da empresa sobre quaisquer incidentes rebaixados ou quando a Deswik não concordar com a categorização proposta pelo cliente.
- (ii) Os tempos de resolução alvo são calculados a partir do momento em que o cliente fornece à Deswik informações suficientes (e os arquivos de dados do cliente, se necessário) para que a Deswik reproduza o problema e o problema possa ser reproduzido com sucesso pela Deswik.
- (iii) Resolução Os horários previstos são "pausados" quando o suporte da Deswik está aguardando informações adicionais do cliente ou se o suporte foi agendado para um horário específico.
- (iv) Qualquer problema considerado pelo cliente como um problema crítico deve ser levantado pelo cliente por meio de uma ligação telefônica para a linha de suporte da Deswik.

**(b) Acesso a desktops/laptops para suporte a aplicativos de desktop Deswik**

- (i) Todo o suporte ao aplicativo de desktop será fornecido remotamente, usando acesso remoto ou ferramentas de controle remoto, se a interação do sistema do cliente for necessária. O uso dessas ferramentas de controle remoto está sujeito à aprovação do cliente.

**(c) Acesso aos servidores de aplicativos e servidores de banco de dados da Deswik (se instalados)**

- (i) Para fornecer serviços de suporte para aplicativos corporativos da Deswik, o cliente deve fornecer à Deswik o seguinte:
  - (A) **Acesso remoto:** fornecido via RDP ou software de controle remoto semelhante. Quando o acesso remoto for restrito por meio de um firewall seguro, gateway seguro, VPN ou outro mecanismo de segurança, o cliente deve garantir que o suporte da Deswik receba todos os direitos de rede e segurança, privilégios, tokens de acesso, certificados e informações necessários para permitir o acesso remoto aos servidores de aplicativos e servidores de banco de dados da Deswik para fornecer os serviços de suporte.
  - (B) **Privilégios de acesso e/ou administrativos:** o cliente deve fornecer à Deswik contas de usuário que tenham privilégios suficientes para os servidores de aplicativos e servidores de bancos de dados para fornecer os serviços de suporte. Os privilégios exatos necessários serão especificados na documentação de instalação e atualização da Deswik e podem variar entre as fases de "instalação" e "operação normal" do ciclo de vida do produto.
  - (C) **Acesso físico ao local e ao servidor:** não será necessário em circunstâncias normais; no entanto, quando os mecanismos usuais de acesso remoto não forem tecnicamente viáveis para alcançar os serviços de suporte, o suporte no local poderá ser fornecido (a critério da Deswik e com a permissão do cliente) e exigir acesso local ao site do cliente relevante e aos servidores de aplicativos e bancos de dados da Deswik associados. O Cliente será responsável por quaisquer despesas incorridas pela Deswik na prestação de tais Serviços de Suporte no local.

- (D) **Backups:** devem ser agendados regularmente e são necessários para fins de recuperação. Eles podem ser necessários para reproduzir e diagnosticar adequadamente problemas com os servidores de aplicativos e servidores de banco de dados da Deswik. Backups regulares baseados em arquivos SQL e backups do armazenamento de arquivos do servidor de aplicativos devem ser configurados nos servidores de produção para criar backups dos bancos de dados de aplicativos Deswik em um compartilhamento de arquivos acessível. A equipe de suporte da Deswik deve ter acesso e privilégios suficientes para poder acessar esses backups baseados em arquivos SQL e restaurá-los no ambiente de teste.
- (E) **Monitoramento do sistema:** para garantir uma operação segura e contínua, o cliente deve monitorar os principais serviços e o uso de recursos, conforme recomendado pela Deswik, e fornecer à Deswik detalhes do monitoramento e quaisquer alertas relevantes, conforme necessário. Os serviços a serem monitorados incluem, sem limitação, espaço em disco, uso da CPU, uso da memória, conectividade do banco de dados e utilização da rede.
- (F) **Ambiente de teste no local:** pode ser necessário para reproduzir e diagnosticar corretamente problemas para os servidores de aplicativos e banco de dados da Deswik. O ambiente de teste deve consistir em um servidor de aplicativos virtualizado, um servidor de banco de dados virtualizado e um cliente virtualizado com as ferramentas de depuração Deswik instaladas. Privilégios administrativos locais são necessários em todas as máquinas de teste virtualizadas. O acesso remoto ao ambiente de teste, conforme detalhado acima, será necessário se a Deswik aconselhar a fornecer os serviços de suporte.
- (ii) Os requisitos mínimos de acesso sob esta cláusula permitem que o pessoal autorizado da Deswik analise o ambiente exato do cliente (incluindo software, dados e configuração) e melhore significativamente a análise e a resolução de problemas e realize atualizações de software ou alterações de configuração.
- (iii) Somente o pessoal da Deswik especificamente autorizado pelo cliente terá permissão para acessar a rede do cliente e os servidores de aplicativos e servidores de banco de dados da Deswik. A Deswik cumprirá, quando solicitado pelo cliente, todos os requisitos de segurança, formulários, compromissos, políticas, etc., razoáveis para obter esse acesso.

**(d) Usuários especialistas**

- (i) O Cliente deve nomear um Usuário Especialista interno (ou usuários, conforme necessário) em cada Site para atuar como seu representante e ponto de contato em relação a todos os relatórios de defeitos de software e solicitações de assistência ao usuário. O(s) usuário(s) especialista(s) deve(m) ter concluído o treinamento formal adequado fornecido pela equipe da Deswik.
- (ii) O(s) Usuário(s) Especialista(s) será(ão) um ponto de contato inicial para todos os outros usuários em relação ao relatório de defeitos de software, problemas/procedimentos específicos do cliente e solicitações de assistência ao usuário.
- (iii) Antes de relatar um defeito de software ou enviar uma solicitação de assistência ao usuário, um Usuário Especialista deve tentar diagnosticar o problema ou responder internamente a uma solicitação de assistência ao usuário. Se a tentativa inicial de

diagnosticar o problema ou responder à solicitação de assistência ao usuário não for bem-sucedida, o usuário especialista levantará o problema com o suporte da Deswik.

- (iv) Quando necessário para levantar um problema de defeito de software com o Suporte da Deswik, o(s) Usuário(s) Especialista(s) coordenará(ão) e encaminhará(ão) as etapas reproduzíveis e os arquivos de dados relacionados, se necessário, para o Suporte da Deswik para resolução.
- (v) A abordagem do usuário especialista:
  - (A) foi considerado benéfico para os clientes e para a Deswik;
  - (B) permitirá a identificação de requisitos de treinamento, questões processuais e redução de chamadas idênticas feitas à Deswik; e
  - (C) permite que os clientes, se assim o desejarem, reduzam significativamente os custos de treinamento por meio de abordagens semelhantes às do tipo Train the Trainer.

**(e) Outras condições**

- (i) Se um usuário registrar continuamente chamadas de suporte de "Assistência ao usuário" cobertas pelos cursos de treinamento padrão da Deswik, a Deswik poderá recomendar um curso de treinamento como parte de uma solução.
- (ii) As Metas de Nível de Serviço aplicam-se apenas ao "uso aplicável" do(s) produto(s). Para maior clareza, o produto só deve ser usado de acordo com a documentação fornecida.
- (iii) As metas de nível de serviço não se aplicam a aplicativos, módulos ou componentes de terceiros compatíveis, mesmo que estejam integrados ao software Deswik. Não obstante, a Deswik monitorará os relacionamentos com esses desenvolvedores de aplicativos e provedores de suporte de terceiros e envidará todos os esforços para cumprir as metas de nível de serviço.
- (iv) Se um usuário que criou um ticket deixar seu emprego com o cliente e o cliente não aconselhar dentro de um prazo razoável uma pessoa alternativa a quem o ticket deve ser atribuído, a Deswik reserva-se o direito de encerrar o ticket a seu critério.

**(f) Dependência de fornecedores externos**

- (i) Para fornecer os Serviços, a Deswik depende, em alguns casos, de determinados fornecedores externos para determinados produtos, informações e serviços ("dependências").
- (ii) A Deswik se esforçará para gerenciar todos os relacionamentos com quaisquer fornecedores externos para não afetar os Serviços fornecidos pela Deswik nos termos deste Contrato.
- (iii) Se o cliente precisar de suporte para um problema relacionado a uma dependência, como parte dos serviços, a Deswik poderá ter que encaminhar o problema ao fornecedor externo para correção ou resposta. A Deswik manterá o cliente informado sobre o progresso e os prazos de correção, conforme recomendado pelo fornecedor externo.
- (iv) Caso um fornecedor externo cesse a produção, o fornecimento ou o suporte de qualquer produto ou serviço do qual a Deswik dependa para fornecer os Serviços, a Deswik informará o Cliente, e a Deswik reserva-se o direito de fornecer os Serviços relevantes a partir de então com base nos "melhores esforços".