

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO N.º 022/2015

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO PARA OS PRODUTOS / SOFTWARES LICENCIADOS, QUE FAZEM ENTRE SI, EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA E SOFTWARE AG BRASIL INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA, COMO MELHOR ABAIXO SE DECLARA.

CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA, Empresa Pública, com personalidade jurídica própria de direito privado, constituída na forma da Lei Estadual n.º 5.460/88, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.059.613/0001-18, Inscrição Estadual n.º 15.271.0884, com sede na Rodovia Augusto Montenegro, km 10, Centro Administrativo do Estado, Icoaraci – Belém - Pará, CEP 66820-000, neste ato representada por seu Presidente o Sr. THEO CARLOS FLEXA RIBEIRO PIRES, brasileiro, casado, engenheiro civil, RG n.º 2979294 SSP/PA, CPF n.º 166.769.802-82, residente à Av. Visconde de Souza Franco, n.º 1013, Apto. 1401-A, Bairro do Reduto, CEP 66.053-000, Belém – Pará, nomeado através de Decreto Governamental, publicado no DOE n.º 32.798, em 01.01.2015, no final assinado.

CONTRATADA: SOFTWARE AG BRASIL INFORMÁTICA E SERVIÇOS LTDA., inscrita no CNPJ n.º 07.594.862/0001-39, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, sito Av. Das Nações Unidas, n.º 12.901, 33º andar, Torre Norte, Centro Empresarial Nações Unidas, Chácara Itaim, CEP 04.578-000, representada neste ato pelo Srs. **MARCIO ROBERTO ALVES DE SOUZA**, brasileiro, casado, economista, portador do RG n.º 25.121.214-2 SSP/SP e inscrito no CPF n.º 278.828.878-62 e **MARCELO BERGAMO**, portador do RG n.º 11.069.804-6 SSP/SP e inscrito no CPF n.º 053.939.458-09, residente e domiciliado em São Paulo - SP, no final assinado.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 - As partes resolvem aditar pela **PRIMEIRA** vez o Contrato n.º 022/2015, assinado em 27/05/2015, fundamento legal o Processo n.º 2015/185202, **Inexigibilidade n.º 03/2015, com base no artigo 25, Caput, e inciso I, da Lei n.º 8.666/93**, para prestação de serviços de suporte técnico e atualização de licenças de produtos/software, conforme especifica o Anexo I – Proposta Comercial de 19/05/2016.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO OBJETO

2.1 – O presente Termo Aditivo, tem como objeto:
2.1.1 – Prorrogação do Prazo de Vigência, e;
2.1.2 – Valor e Dotação Orçamentária.

CLÁUSULA TERCEIRA: DA PRORROGAÇÃO

3.1 – O prazo do Contrato será prorrogado por **12 (doze) meses**, contados a partir de **27 de maio de 2016**, vigorando o mesmo até **26 de maio de 2017**, de acordo com o art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores.

CLÁUSULA QUARTA: DO VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 – A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal de **R\$ 35.003,08 (trinta e cinco mil três reais e oito centavos)**, que perfaz o Valor Anual de **R\$ 420.036,96 (quatrocentos e vinte mil trinta e seis reais e noventa e seis centavos)**.

EXERCÍCIO DE 2016 – R\$ 245.021,56

0261 – Recurso Próprios;
23.126.1424.8238 – Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação;
33.90.39 – Outros Serviços Terceiros: Pessoa Jurídica.

CLÁUSULA QUINTA: DAS DEMAIS CLÁUSULAS

5.1 – As demais cláusulas e condições do contrato original, não modificadas ou alteradas pelo disposto neste instrumento, permanecem válidas e em vigor para todos os efeitos legais.

CLÁUSULA SEXTA: DA PUBLICAÇÃO

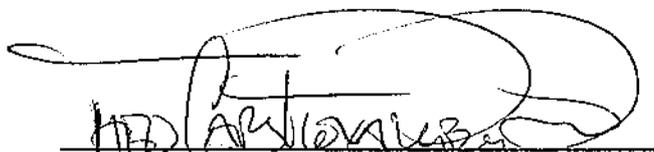
6.1 – O presente contrato será publicado de forma reduzida pela CONTRATANTE no Diário Oficial do Estado, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados a partir de sua assinatura.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO FORO

7.1 - As partes elegem o Foro da cidade de Belém, Estado do Pará, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente contrato, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo relacionadas, para todos os efeitos legais.

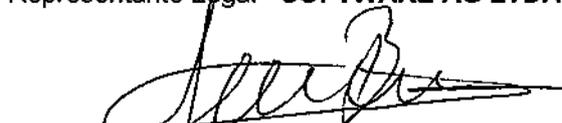
Belém - Pará, 25 de Maio de 2016.



THEO CARLOS FLEXA RIBEIRO PIRES
Presidente da PRODEPA



MARCIO ROBERTO ALVES DE SOUZA
Representante Legal - SOFTWARE AG LTDA



MARCELO BERGAMO
Representante Legal - SOFTWARE AG LTDA

TESTEMUNHAS:

1. 
Nome
CPF/MF: 008388842-10

2. _____
Nome
CPF/MF:



Proposta Comercial para

PRODEPA

Ref.: Renovação dos

Serviços de Manutenção,

Atualização de Licenças e Sup

Remoto nível Standard

Preparado por:

Software AG Brasil

Anna Beatriz Mayer

Av. Nações Unidas, 12.901, 33º - Torre Norte -São Paulo- SP

Anna.mayer@softwareag.com

A/C: Sr. Ivo Becker - ivo.becker@prodepa.pa.gov.br



São Paulo, 19 de Maio de 2016.

Proposta Comercial

1. Objeto

Renovação dos serviços de manutenção de nível Standard, atualização de licenças e suporte técnico remoto do contrato nº 022/2015.

2. Período:

Duração total da cobertura de serviços por 12 meses, com início em **27/05/2016** e término em **26/05/2017**.

3. Valor

O valor dos serviços para o período acima é de **R\$ 420.036,96 (Quatrocentos e Vinte Mil e Trinta e Seis Reais e Noventa e Seis Centavos)**, com impostos.

Condição especial: desconto concedido no valor de R\$ 50.782,47 para a renovação em até 27/05/2016.

4. Pagamento

O pagamento referente aos serviços deverá ser realizado em 12 parcelas mensais de **R\$ 35.003,08** consecutivas de igual valor, sendo o vencimento da primeira em 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato.

5. Reajustes:

Caso ambas as partes tenham interesse de renovar os serviços de manutenção e suporte técnico remoto, a partir da data de expiração do contrato, o valor da manutenção anual será de **R\$ 470.819,43**, acrescido dos ajustes de inflação pela variação acumulada do IGP-M em até 90 dias antes da data de término do contrato.

6. Validade e Taxa de Reativação

Esta proposta comercial é válida somente até **27/05/2016**.

Caso o cliente tenha interesse em restabelecer os serviços de Suporte Técnico Remoto, Manutenção e Atualização Técnica em até 6 (seis) meses após o encerramento dos contratos, deverá arcar com o valor proporcional aos meses em que o serviço ficou descoberto, acrescido de taxa de 20% sobre tal valor, além do valor referente ao período de 12 (doze) meses subsequentes a ser contratado.

Após 6 (seis) meses de vencimento do contrato anterior, será aplicada a política de restabelecimento dos serviços praticada pela Software AG na época de eventual solicitação.



7. Informações adicionais

Razão social da empresa: Software AG Brasil Informática e Serviços Ltda.

CNPJ: 07.594.862/0001-39

Endereço: Av. das Nações Unidas, 12.901 - 33º andar - Torre Norte - 04578-000 - São Paulo - SP

Código da tributação dos serviços: (Prefeitura Municipal de São Paulo)

02917 - *Suporte Técnico em Informática, instalação, configuração e manutenção de programas.*

8. Produtos:

A proposta oferece cobertura de serviços para os produtos abaixo:

Código	Descrição do Produto	Plataforma	Quantidade	Métrica	Ambiente
PRD	Predict	Suse Linux (x86)	10	CUC	Desenvolvimento
NAT	Natural	Suse Linux (x86)	10	CUC	Desenvolvimento
NEE	Natural Engineer	Windows	5	CUC	Desenvolvimento
EXXDE	EntireX Developer	Windows	5	CUC	Desenvolvimento
PONE1	NaturalONE	Windows	10	CUC	Desenvolvimento
NAT	Natural	Windows Desktop	5	CUC	Desenvolvimento
NRE	Natural Engineer Advanced Services	Windows Desktop	5	CUC	Desenvolvimento
ADA	Adabas C	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
RUN	Natural Runtime	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
NSC	Natural Security	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
EXX	EntireX	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
ACE	Adabas SQL Gateway	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
EBA	EspBatch	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
EAT	EspAuto	Suse Linux (x86)	4	Processor Core TypeB	Produção
APXWB	ApplinX Web-enablement	Suse Linux (x86)	800	Connections	Produção
WCL	Entire Net-Work Client	Suse Linux (x86)	5	CUC	Produção
WCP	Entire Net-Work	Suse Linux (x86)	5	CUC	Produção
APXSO	ApplinX SOA Edition	Suse Linux (x86)	25	Connections	Produção
Total: R\$ 420.036,96					

Métricas:

Processor Cores ("Núcleos de Processamento"): Em relação ao Software licenciado com base em Núcleos de Processamento, um "Processador" significa uma unidade de processamento central ou outro circuito integrado que executa instruções dadas por um Software através de um número específico de Núcleos e um "Núcleo" significa uma coleção de um ou mais threads de processamento e um conjunto de recursos de execução compartilhados. (Para fins de clareza, um CPU single-core é um Processador com um Núcleo, um CPU dual-core é um processador com dois



núcleos, etc.) Tipos de Desempenho de Núcleos de Processamento são usados para diferenciar tecnologias de processadores com relação ao seu desempenho. O Software pode ser usado apenas um núcleo de processamento licenciado em seu Tipo de Desempenho de Núcleos de Processamento, cujas definições estão sujeitas a mudança. A tabela atual de Tipos de Desempenho de Núcleos de Processamento está disponível no endereço de classe de processadores abaixo

<https://empower.softwareag.com/sl24sec/SecuredServices/Announcement/Processor/table.htm>.

Connection: Uma conexão é quando um ser humano ou um dispositivo operado não por um humano acessa o Software. O número máximo de conexões concorrentes feitas por um humano ou por um dispositivo operado não por um humano acessando o Software deve ser licenciado. A Licenciada deverá fornecer relatório regulares com o número máximo de Conexões.

CUC: Um usuário concorrente é definido como uma única pessoa, entidade, dispositivo ou processo que acessa, opera ou mantém o Software simultaneamente com outros usuários. Usuários concorrentes são um subconjunto do número de usuários potenciais do Software.

LP4 (Virtualização): A Licenciada poderá utilizar os Softwares em uma máquina física utilizando tecnologia virtual para executar o Software em ambiente virtual, desde que a tecnologia virtual utilizada pela Licenciada seja capaz de restringir o número total de Núcleos de Processamento atribuídos ao sistema operacional virtual em que esteja instalado e o número total de Núcleos de Processamento atribuídos não exceda o número total de Núcleos de Processamento licenciados. Em hipótese alguma, o Software poderá ser usado (em um ambiente virtual ou de outra forma) em excesso ao número de Núcleos de Processamentos licenciados. A Licenciada se compromete a fornecer à Software AG relatórios trimestrais documentando o número de Núcleos de Processamento atribuídos para o Software por meio de servidor físico e máquina virtual.

9. Propriedade Intelectual:

Todos os materiais de treinamento e procedimentos e outras documentações fornecidas pela Software AG em relação ao objeto do contrato serão de sua propriedade exclusiva. Quaisquer adições, suplementos ou modificações dos produtos que possam ser desenvolvidos pela Software AG ou em conjunto com o LICENCIADO ou com terceiros durante a execução deste contrato serão de propriedade exclusiva da Software AG. O LICENCIADO poderá utilizar as licenças concedidas exclusivamente na condução de seus negócios internos e para nenhum outro fim e de nenhum outro modo.

O LICENCIADO não deve terceirizar qualquer das suas operações utilizando os programas licenciados (que deverá incluir, sem limitação, a operação ou manutenção de qualquer ambiente em que o(s) software(s) esteja(m) instalado(s)).

O LICENCIADO se compromete a não:

- a) Desmontar, fazer engenharia reversa ou compilação reversa do Software, no todo ou em parte;
- b) Modificar, adaptar, alterar, traduzir ou criar trabalhos derivados do Software;



- c) Fundir o Software com outro software;
- d) Sublicenciar, alugar, emprestar, arrendar ou transferir o Software a terceiros; ou
- e) Utilizar de outra forma, proporcionar o acesso a, ou copiar o Software ou Documentação.

O LICENCIADO se compromete a utilizar os programas:

- a) Somente no local designado previsto e somente em uma única máquina, cuja capacidade de MIPS ou MSU ou processadores não exceda o número licenciado;
- b) Somente por um número máximo de usuários simultâneos igual ao número licenciado;
- c) Somente pelo número máximo de usuários igual ao número licenciado;
- d) Somente em relação a um número de sessões abertas de armazenamento que, no total, não excedam o número licenciado;
- e) Somente no sistema operacional indicado (se houver).



Descrição dos Serviços Propostos.

1. Serviço de Suporte e Manutenção de Produto Software AG

1.1. Tipos de Licença

Each - concede à Licenciada o direito de designar pessoas nomeadas especificamente (cada uma delas um “Usuário Nomeado”) para acessar e utilizar o Produto. Um Usuário Nomeado poderá construir algoritmos, estratégias, dashboards e/ou interfaces gráficas de usuário (coletivamente, “Interfaces”) e poderá instalar e executar as Interfaces. Um Usuário Nomeado não poderá estar conectado concorrentemente em diferentes computadores ou dispositivos ou, ainda ser compartilhado por múltiplas pessoas. Para ser considerado um Usuário Nomeado, não é preciso estar conectado ao Produto. Uma designação de Licença de Usuário Nomeado poderá ser transferida de uma pessoa para outra, desde que o usuário original não necessite mais de ou desde que não lhe seja mais permitido acesso ao Produto. Todos os Usuários Nomeados precisam se obrigar aos termos e condições do presente Contrato. O número de Licenças de Usuário Nomeado inicialmente adquiridas pela Licenciada está estabelecido no Anexo A. Licenças adicionais de Usuário Nomeado constarão de qualquer Pedido posterior e/ou Aditivo à Licença.

Usuário RunTime - Usuário RunTime do Software é um indivíduo designado que pode usar o Software, ou uma interface gráfica de usuário conectada ao Software, somente para a finalidade de usar as funções de *dashboard viewer* do Software e/ou utilizar e executar Interfaces. O número de usuários RunTime será medido de forma concorrente. Nenhum Usuário RunTime poderá usar qualquer outros Software ou terá permissão para usar, projetar, desenvolver ou entregar Estratégias a menos que tal usuário também possua uma Licença de Usuário Nomeado.

Developer User - concede à Licenciada o direito de designar pessoas nomeadas especificamente (cada uma delas um “Usuário Nomeado”) para acessar e utilizar o Produto. Um Usuário Nomeado poderá construir algoritmos, estratégias, dashboards e/ou interfaces gráficas de usuário (coletivamente, “Interfaces”) e poderá instalar e executar as Interfaces. Um Usuário Nomeado não poderá estar conectado concorrentemente em diferentes computadores ou dispositivos ou, ainda ser compartilhado por múltiplas pessoas. Para ser considerado um Usuário Nomeado, não é preciso estar conectado ao Produto. Uma designação de Licença de Usuário Nomeado poderá ser transferida de uma pessoa para outra, desde que o usuário original não necessite mais de ou desde que não lhe seja mais permitido acesso ao Produto. Todos os Usuários Nomeados precisam se obrigar aos termos e condições do presente Contrato. O número de Licenças de Usuário Nomeado inicialmente adquiridas pela Licenciada está estabelecido no Termo Aditivo. Licenças adicionais de Usuário Nomeado constarão de qualquer Pedido posterior e/ou Aditivo à Licença.

Instance - significa um aplicativo de software ou interface de usuário que direta ou indiretamente está integrado ao Software.

2. Termos e Condições de Suporte e Manutenção

2.1. Mediante o pagamento da taxa de Serviços de Manutenção especificada à Software AG, a Software AG concorda em prestar os seguintes serviços (os “Serviços de Manutenção”), de acordo com os termos e condições de suporte e manutenção deste instrumento:



Novas Versões: nova funcionalidade ou capacidade estendida ao(s) Sistema(s) existente(s); e

Novos Releases: consolidações de *Releases* de Manutenção de Sistema ou melhorias à funcionalidade das versões de sistema existentes; e

Releases de Manutenção de Sistema consolidações periódicas de correções de erros conhecidos do sistema e modificações posteriores do(s) Sistema(s) para operar em novos *releases* do sistema operacional especificado no Anexo de Sistemas; e

Documentação: atualizações ou correções de erros na Documentação.

- 2.2. A Software AG concorda ainda em envidar esforços razoáveis para corrigir quaisquer erros que sejam inerentes ao Release de Manutenção de Sistema então corrente do(s) Sistema(s), mas não garante que o(s) Sistema(s) estará(ão) isento(s) de erros.
- 2.3. Todos os Serviços de Manutenção e quaisquer serviços prestados em virtude de garantia dos serviços serão executados de acordo com os procedimentos de manutenção padrão da Software AG, conforme alterados periodicamente.
- 2.4. Se a Licenciada solicitar serviços de acordo com esta Cláusula 2 ou com a cláusula de garantia dos serviços do Contrato e a Software AG determinar que o erro no(s) Sistema(s) ou qualquer dificuldade em seu uso foi ocasionado pelo usuário ou resultou de modificações não autorizadas do(s) Sistema(s) ou de interfaces com o(s) Sistema(s), de falha ou colapso na Instalação Designada, ou do uso pela Licenciada de qualquer outro software, ou se esses serviços estiverem além das obrigações da Software AG em virtude do Contrato, a Licenciada concorda neste ato em pagar à Software AG uma taxa adicional com base nas taxas de consultoria então em vigor da Software AG para cobrir os custos desta incorridos por conta de tempo, materiais e despesas.
- 2.5. A Licenciada concorda em pagar à Software AG uma taxa de Serviços de Manutenção, devida anual e antecipadamente, de acordo com as taxas de Manutenção da Software AG então correntes para cada Sistema. Os Serviços de Manutenção serão renovados automaticamente por ocasião do aniversário da respectiva Data de Início da Licença prevista no(s) Anexo(s) de Sistemas ou em outra data que possa ser acordada, salvo se a Licenciada estiver inadimplente ou se um aviso de cancelamento, conforme disposto abaixo, houver sido dado.
- 2.6. Observada a Cláusula 2.7, a Licenciada terá o direito de cancelar Serviços de Manutenção para qual(is)quer Sistema(s) mediante aviso escrito à Software AG recebido no mínimo 3 (três) meses antes da próxima renovação anual dos Serviços de Manutenção para o(s) respectivo(s) Sistema(s). Se a Licenciada enviar aviso válido de cancelamento, não caberá nenhuma restituição de taxas de Manutenção já pagas. Se a Licenciada não houver enviado aviso válido de cancelamento para a próxima renovação anual de Serviços de Manutenção, o aviso será considerado como tendo sido enviado para o próximo ano e as taxas anuais de Serviços de Manutenção do ano corrente permanecerão devidas. A política de reativação da Software AG

referente a Serviços de Manutenção cancelados pela Licenciada será conforme descrita no procedimento de manutenção padrão da Software AG, conforme ocasionalmente alterado.

- 2.7. Quando a Licenciada detiver mais de uma licença para o uso de qual(is)quer Sistemas (seja em virtude deste ou de qualquer outro contrato, ou seja para o Local Designado ou para locais diferentes), a Licenciada somente poderá cancelar Serviços de Manutenção de acordo com a Cláusula 2.6 quando enviar aviso de cancelamento de Serviços de Manutenção para todas as cópias licenciadas de tal(is) Sistema(s) que detiver.
- 2.8. A Software AG terá o direito de cancelar Serviços de Manutenção para qualquer dos Sistemas mediante aviso escrito com antecedência mínima de 12 meses, entregue a qualquer tempo à Licenciada, FICANDO RESSALVADO que a Software AG concordará em prestar Serviços de Manutenção para cada um dos Sistemas por, no mínimo, 3 anos a contar da data na qual a Licenciada tiver sido inicialmente licenciada para utilizar esse(s) Sistema(s) (seja em virtude deste ou de outro contrato), EXCETO QUE, quando a Software AG lançar Sistema(s) alternativo(s) para substituir qual(is)quer Sistema(s) existente(s), a Software AG terá o direito de cancelar Serviços de Manutenção para o(s) respectivo(s) Sistema(s) existente(s) mediante aviso com antecedência mínima de 6 meses à Licenciada, entregue em qualquer ocasião.
- 2.9. A Licenciada instalará a Nova Versão, o Novo Release ou o Release de Manutenção do(s) Sistema(s) mais recente lançado pela Software AG. A Software AG não terá a obrigação de prestar Serviços de Manutenção para quaisquer versões do(s) Sistema(s) após decorridos 360 dias contados do lançamento de uma Nova Versão, de um Novo Release ou de um novo Release de Manutenção de Sistema para esse(s) Sistema(s). Para os fins da Lei 9.609/98 (a "Lei de Software Brasileira"), o Prazo de Validade Técnica de cada versão do Sistema é de 360 dias a contar do lançamento de uma Nova Versão, de um Novo Release ou de um novo Release de Manutenção de Sistema para o respectivo Sistema.
- 2.10. Após a entrega de uma Nova Versão, de um Novo Release ou de um Release de Manutenção de Sistema do(s) Sistema(s), o direito da Licenciada de utilizar a versão anterior do(s) Sistema(s) termina por ocasião da instalação da Nova Versão, do Novo Release ou do Release de Manutenção de Sistema do(s) Sistema(s). A Licenciada poderá, contudo, utilizar a versão anterior do(s) Sistema(s) conforme necessário em decorrência de problemas na Nova Versão, no Novo Release ou no Release de Manutenção de Sistema do(s) Sistema(s). A Licenciada excluirá de seus sistemas todas as cópias da versão anterior do(s) Sistema(s), exceto uma cópia para fins de arquivo. A Licenciada não terá o direito de explorar ou transferir a terceiros, versões anteriores do(s) Sistema(s).
- 2.11. Em circunstâncias nas quais um fornecedor de sistema operacional garantir compatibilidade entre diferentes versões de sistemas operacionais, a Software AG não verificará independentemente tal fato. A Software AG não terá a obrigação de prestar Serviços de Manutenção em circunstâncias que surgirem em decorrência de qualquer incompatibilidade entre versões de sistemas operacionais.

3. Serviço de Suporte e Manutenção de Produto Software AG

A Licenciada é uma licenciada de determinados produtos da Software AG de acordo com uma licença de software e um contrato de manutenção assinado pelo cliente em uma subsidiária da Software AG (doravante denominada "Licenciante"). Os serviços de suporte e manutenção do produto que a Licenciante concordou em fornecer conforme a licença de software e o contrato de manutenção são definidos neste documento, o qual é um anexo à licença de software e ao contrato de manutenção de software.

3.1. Definições:

- a. Dia útil. "Dia útil" significa os dias de segunda a sexta-feira, excluindo feriados públicos no Brasil.
- b. Horário Comercial. "Horário Comercial" significa o período das 9hs às 18hs nos Dias Úteis, que são equivalentes às horas operacionais do Suporte Global da Software AG.
- c. Documentação. "Documentação" significa os manuais de usuário que a Licenciante disponibiliza para os licenciados referentes ao software.
- d. Erro. "Erro" significa qualquer falha do Software, a qual possa ser verificada e reproduzida, em operar substancialmente de acordo com as especificações de tal Software. Não obstante o acima



- disposto, o termo “Erro” não incluirá qualquer falha que seja causada por: (i) uso ou operação do Software com qualquer outro software ou código ou em um ambiente diverso do ambiente ao qual é direcionado ou recomendado na Documentação, (ii) modificações ao Software não executadas ou aprovadas por escrito pelo Suporte Global da Software AG (Software AG Global Support), ou (iii) qualquer bug, defeito ou erro em software de terceiros utilizado com o Software.
- e. Correção de Erro. “Correção de Erro” significa tanto uma modificação, complementação ou redução do Software que proporcione o efeito de que este Software funcione substancialmente em conformidade com as especificações então vigentes, ou um procedimento ou uma rotina que, quando realizado na operação normal do Software, elimine qualquer efeito adverso relevante à Licenciada causado por um Erro. A Correção do Erro poderá ser uma correção, uma solução temporária, um conserto ou um pacote de serviços.
 - f. Suporte Global da Software AG. “Suporte Global da Software AG” significa o Global Support Organization (Organização de Suporte Global) fornecendo serviços de suporte e manutenção para a respectiva Licenciante.
 - g. Contrato de Licença. “Contrato de Licença” significa a licença de software e o contrato de manutenção de software sob o qual estão licenciados os softwares à Licenciada.
 - h. Software. “Software” significa os programas de software da Software AG licenciados para a Licenciada de acordo com o Contrato de Licença.
 - i. Portal de Suporte da Software AG. “Portal de Suporte da Software AG” significa o sistema de suporte via web ao cliente da Software AG, projetado com serviços proativos, informações e correções de erro. Atualmente, o Portal de Suporte da Software AG pode ser acessado em <https://empower.softwareag.com> (esta URL pode ser alterada ocasionalmente).
 - j. Update. “Update” compreende a aplicação de uma correção e/ou de uma atualização da documentação em uma versão maior ou menor.
 - k. Upgrade. “Upgrade” é uma modificação em uma nova versão ou release ou devido à aplicação de um “service pack”. O Upgrade não inclui o release de um novo produto ou funcionalidades adicionais para as quais pode haver cobrança adicional. Havendo dúvida se um produto ofertado é um Upgrade ou um novo produto ou funcionalidade, a caracterização da Licenciante prevalecerá.
 - l. Versão Maior. A Software AG define “versão maior” como uma versão na qual novas características e funcionalidades significantes sejam entregues. Algumas, mas não todas, novas versões podem também conter mudança de arquitetura, requerendo, portanto, a completa reinstalação para realizar upgrade, ao invés de simples sobre-instalação (“install over”) que é típica de versões menores e service packs.
 - m. Versão Menor. A Software AG define “versão menor” como uma versão em que algumas novas características e funcionalidades são entregues juntamente com fixes. Versões menores normalmente oferecem upgrade fácil e sobre-instalação (“install-over”) para realizar o upgrade.
 - n. Fixes. A Software AG cria correções (fixes) para defeitos nos componentes no intuito de resolver problemas específicos. Esses problemas podem ser identificados nos laboratórios da Software AG ou nas instalações do cliente. Correções são:
 - Testadas para garantir que o problema seja resolvido dentro da configuração destinada;
 - Cumulativas em subcomponentes funcionais, por exemplo, o Integration Server Scheduler;
 - Periodicamente disponibilizadas em “service packs” planejados e cumulativos;
 - Disponibilizadas a outros clientes por meio do Extranet Site da Software AG.

3.2. Descrição do Serviço

Considerando o Contrato firmado entre as partes, a Licenciada estará apta a receber os seguintes serviços de Software mediante pagamentos das taxas acordadas de suporte e manutenção e de acordo com os termos e condições acordados.

Serviço de Suporte ao Produto Padrão:

O Serviço de Suporte ao Produto Padrão da Software AG compreende os seguintes serviços:

24 (vinte e quatro) horas de acesso ao Portal de Suporte da Software AG incluindo acesso para contatos técnicos autorizados ao sistema para navegação e para registro de incidentes, acesso on-line a informações sobre novos produtos, documentação, centro de conhecimento e informações sobre consertos de Software disponíveis.

- 9x5 (9 horas por dia, 5 dias por semana) de suporte telefônico de acordo com este Contrato durante o Horário Comercial. O número de telefone correspondente está disponível no Portal de Suporte da Software AG. Se não estiver no idioma local, o suporte telefônico é fornecido no idioma inglês.
- 7 (sete) contatos telefônicos autorizados (CTA) da Licenciada para acesso ao Portal de Suporte da Software AG. Esta restrição é definida por cliente e não por contrato. Todos os contatos técnicos autorizados deverão possuir qualificações técnicas e profissionais apropriadas e devem ser designados internamente pelo Licenciado para processar consultas sobre o Software. Para evitar o uso inadequado, os serviços via Portal poderão ser acessados apenas por estes contatos técnicos autorizados nomeados para a Software AG. O Licenciado poderá solicitar contatos técnicos autorizados adicionais. Não será permitido o acesso através de contas múltiplas/compartilhadas por mais de um representante da Licenciada. Cada representante técnico da Licenciada possui apenas um CTA.
- Informação sobre novos recursos , eventos e artigos sobre os produtos da Software AG.

Serviço de Suporte Estendido 24x7 para Casos de Crise:

A Licenciante também oferece serviço de suporte estendido 24x7 para casos de crise. Se as partes acordarem sobre o serviço de suporte 24x7 para casos de crise, o suporte telefônico deste contrato é disponibilizado 24x7 (24 horas por dia; 7 dias por semana) para solicitações de crise. O suporte telefônico 24x7 é fornecido no idioma Português-BR ou inglês em caso de indisponibilidade no serviço em Português.

3.3. Processamento de Incidentes de Suporte da Licenciada

Os incidentes de suporte da Licenciada serão recebidos pelo Suporte Global da Software AG e serão documentados no Portal de Suporte da Software AG para análise. A Licenciada receberá um número de registro de abertura do incidente para acompanhamento e referência futura.

Expectativa de Serviços: As seguintes severidades de suporte serão utilizadas pela Software AG para a classificação dos problemas da Licenciada. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas reportados pelo Suporte Global da Software AG. O Suporte Global da Software AG determinará o grau de severidade apropriado de acordo com a tabela que segue:

Grau de Severidade	Crise	Critico	Padrão
Definição	O Problema da Licenciada tem impacto severo no negócio. Ex: produção parada. A Licenciada está impossibilitada de utilizar o Software, resultando em um grande impacto nas operações da Licenciada. O trabalho não pode	O problema da Licenciada tem impacto significativo no negócio. No entanto, as operações podem continuar de maneira restrita. O Software é utilizável, mas de maneira imitada. Não há solução de contorno disponível. A Licenciada está sofrendo uma perda significativa de serviço.	O problema da Licenciada tem algum impacto no negócio. O Software pode ser utilizado causando apenas restrições menores. Poderá ser um erro de menor relevância, erro de documentação, dúvida ou operação incorreta do software, o que não impede a operação do sistema.

Grau de Severidade	Crise	Critico	Padrão
	continuar de maneira razoável.		
Tempo de resposta	1 (Uma) Hora durante o Horário Comercial: retorno telefônico ou eletrônico.	4 (Quatro) Horas durante Horário Comercial: Retorno telefônico ou eletrônico.	1 (Um) Dia Útil: Retorno telefônico ou eletrônico.
Relatórios (prazos)	Relatório diário (a menos que de outra forma acordado com o Suporte Global da Software AG) conforme cada caso).	Segundo acordado com o Suporte Global da Software AG conforme cada caso.	Segundo acordado com o Suporte Global da Software AG conforme cada caso.
Medida de resposta	A Licenciada é informada da estimativa de tempo para a correção do Erro.	A Licenciada é informada da estimativa de tempo para a correção do Erro.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação sobre a data de lançamento do release do software que resolverá o problema. ▪ Indicação de que alterações/melhorias estão sendo desenvolvidos de acordo com estratégia da Software AG.
Esforço exigido	Empenho economicamente justificável de acordo com o escopo padrão de recursos.	Empenho razoável de acordo com escopo padrão de recursos.	Empenho razoável de acordo com escopo padrão de recursos.

Recomenda-se que solicitações de crise sejam relatadas por telefone para obter o melhor serviço possível em situações de crise. O tempo de reação é o período entre o contato da Licenciada com o representante de suporte da Software AG e o seu devido retorno. O Suporte Global da Software AG não está obrigado a resolver o problema do cliente dentro do tempo de reação.

Ferramentas e Processos:

O Suporte Global da Software AG utiliza o seguinte processo e ferramentas para solucionar ou encontrar uma solução temporária aos problemas da Licenciada:



Diagnóstico/análise de falha para produtos da Software AG:

- Avaliação de dados fornecidos pela Licenciada (incluindo diagnóstico de informações)
- Classificação da situação relatada como do problema do produto, problema de usuário ou problema de terceiro
- Pesquisa na Central de Conhecimento de Suporte da Software AG
- Reprodução da situação de erro (se possível)
- Coordenação com desenvolvimento de produtos da Software AG

Resultados e/ou soluções ou soluções provisórias serão fornecidos via um dos seguintes meios:

- Telefone
- Portal de Suporte da Software AG
- E-mail
- Mídias de dados

Diagnóstico Remoto:

O Suporte Global da Software AG poderá realizar diagnóstico remoto para facilitar a análise de problemas. Neste caso, o Suporte Global da Software AG acessará o ambiente da Licenciada através de uma Ferramenta de Diagnóstico Remoto Online apenas para a finalidade restrita de diagnóstico e análise.

O acesso remoto ao ambiente da Licenciada ocorrerá durante o Horário Comercial nos horários acordados entre a Licenciada e o Suporte Global da Software AG.

3.4. Atualizações do Software e da Documentação

Com base na disponibilidade, o Suporte Global Software AG torna acessível a Licenciada:

- Novas versões de produtos
- Atualização do Software contendo correções de erro.
- Atualização de Documentação para o Software

Informações referentes à disponibilidade das atualizações de Software e documentação estão disponíveis no Portal de Suporte da Software AG.

3.5. Atividades fora do escopo do Serviço de Suporte e Manutenção da Software AG

Além do escopo dos Serviços de Suporte e Manutenção definidos neste Termo Aditivo, o Licenciado pode solicitar Serviços de Suporte e Manutenção adicionais, como por exemplo, Premium Support Services.

Com base na disponibilidade, esses serviços podem ser oferecidos como parte de um contrato de serviço separado e do pagamento dos valores aplicáveis.

Os seguintes serviços são considerados Premium Support Services e podem estar sujeitos a alteração em intervalos irregulares:

- Customer Success Manager
- Engenheiro Dedicado
- Plantão 24 horas



- Suporte presencial (on-site)
- Consultoria para serviços de Upgrade
- Health Check
- Otimização de performance
- Serviços de migração
- Instalação de produtos
- Administração de banco de dados (serviços DBA)
- Treinamento

3.6. Responsabilidades da Licenciada

Os serviços objeto deste acordo estão sujeitos às seguintes condições:

- A Licenciada ter assinado um contrato de suporte e manutenção válido com a Software AG e estar adimplente com todas as respectivas taxas de suporte e manutenção;
- A Licenciada ter celebrado um Contrato de Licença válido com a Software AG relativo ao Software que receberá o suporte e ter pagado integralmente as respectivas taxas de licença que sejam devidas;
- O Software estar instalado de acordo com as especificações do Anexo de Sistemas;
- A Licenciada permitir, desde que em comum acordo e respeitando-se as medidas de segurança apropriadas, acesso remoto ao Suporte Global da Software AG (ex.: Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer);
- A Licenciada estabelecer medidas de segurança apropriadas para garantir que o acesso ao Suporte Global da Software AG esteja restrito às áreas permitidas;
- A Licenciada ter instalado os níveis de release do Software então suportados no momento do registro de solicitação dos serviços;
- A Licenciada utilizar hardware, software de sistema operacional e software de banco de dados que estejam em conformidade com as especificações dos níveis de versionamento/release de Software suportados no momento do registro da solicitação dos serviços; os níveis de versionamento/release do Software suportados podem ser identificados no Portal de Suporte da Software AG.
- A Licenciada fornecer ao Suporte Global da Software AG:
 - a) informações suficientes e assistência conforme solicitado pelo Suporte Global da Software AG com relação ao ambiente e todas as informações necessárias sobre o erro;
 - b) conhecimento específico a respeito do ambiente, incluindo terceiros, que seja relevante para os serviços, se aplicável;
 - c) informações sobre qualquer software relacionado aos serviços, mediante solicitação do Suporte Global da Software AG;
 - d) informações de diagnóstico como traces, dumps, informações sobre parâmetros, etc. mediante solicitação do Suporte Global da Software AG.

4. Suporte e Manutenção

Os serviços de Suporte e Manutenção incluem atendimento 24x7 (24 horas por dia; 7 dias por semana) de suporte telefônico. O número de telefone correspondente está disponível abaixo. Se não estiver no idioma local, o suporte telefônico é fornecido no idioma inglês.

Telefone: 0800-940-0022

E-mail: customersupport-brasil@softwareag.com

O contrato de Manutenção não abrange serviços técnicos "on site". Caso seja necessário o deslocamento de especialistas para as instalações do licenciado, estes serviços serão cobrados a parte, através de prévia negociação.

