Pedido #1754

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

Data de Início do Pedido	29/08/2025

Comprador e Usuário Final	**Contato**
Razão Social: MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA CNPJ: 82.826.462/0001-27 Endereço: RUA XV DE NOVEMBRO, 26 , SC CEP: 89590-000	RAQUEL APARECIDA BAROA GESTORA DE CONTRATOS Tlf.: (04) 93535-6000 E-mail: gestordecontrato@arroiotrinta.sc.gov.br

Descrição	**Valor (R$)**
Serviços Cessão de direito de uso temporário e Suporte Premier (remoto) de 1 licença(s) do GBS Biometric Capture Component (GBS BCC) para uso com o sistema do IGP/SC. Pagamento: integral, até 10 dias úteis após a emissão da nota fiscal pela Griaule. Multa: o atraso no pagamento de qualquer valor ensejará a sua correção pelo mesmo índice adotado para reajuste, acrescida da aplicação de multa de 0,33% ao dia do valor total em atraso. Vigência: de 29/08/2025 a 29/08/2026. O direito de uso da licença cessa com o fim de sua vigência. Reajuste: o valor será reajustado a cada 12 meses, com base no índice Geral de Preços de Mercado, IGPM/FGV. Rescisão: caso Você decida rescindir antes do fim da vigência deste pedido, a Griaule não irá realizar a devolução dos valores já faturados. Obrigatoriedade de Convênio: as permissões de acesso ao software serão concedidas pelo IGP/SC. É necessário convênio com o IGP/SC para utilização da solução Griaule.	R$ 2.495,54
Valor Total (R$)	R$ 2.495,54

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

□Na qualidade de representante legal do Comprador, confirmo que possuo plena autoridade para executar este Pedido. Declaro que li, compreendi e aceito integralmente os termos e condições estabelecidos pela Griaule, comprometendo-me a cumpri-los em sua totalidade.

SIGNATURE AREA

ANTONIO SERIGHELLI
PREFEITO
gestordecontrato@arroiotrinta.sc.gov.br
MUNICÍPIO DE ARROIO TRINTA

Termo de Serviços da Griaule

Este **Termo de Serviços da Griaule** (este "**Termo**") é celebrado entre a Griaule Ltda. ("Griaule", "Nós", "Nos" ou "Nosso/Nossa/Nossos/Nossas") e ("Você"). Este **Termo** estabelece os termos e condições que regem os **Pedidos** feitos sob este **Termo**.

Uso dos Serviços

Nós disponibilizaremos os serviços da **Griaule** listados em **Seu Pedido** (os "Serviços") a **Você** de acordo com este **Termo** e **Seu Pedido**. Salvo disposição contrária prevista neste **Termo** ou no **Seu Pedido**, **Você** tem o direito, não exclusivo, mundial e limitado, de usar os **Serviços**, exclusivamente para Suas operações comerciais internas, durante o período definido em **Seu Pedido** (o "Período de Serviços"), a menos que este **Termo** ou **Seu Pedido** seja rescindido antecipadamente. Você poderá permitir que **Seus Usuários** (conforme a definição abaixo) usem os **Serviços** para este fim e **Você** será responsável pela garantia do cumprimento do **Termo** e do **Seu Pedido** por parte dos **Seus Usuários**.

As **Especificações de Serviço** descrevem e regem os **Serviços**. Durante o **Período de Serviços**, **Nós** podemos atualizar os **Serviços** e as **Especificações de Serviço** para refletir alterações nas leis, regulamentações, regras, tecnologia, práticas do setor, padrões de uso do sistema e disponibilidade de **Conteúdo de Terceiros** (conforme a definição abaixo), entre outros. As atualizações da **Griaule** aos **Serviços** e às **Especificações de Serviço** não reduzirão materialmente o nível de desempenho, funcionalidade, segurança ou disponibilidade dos **Serviços** durante o **Período de Serviços** do **Seu Pedido**.

Você não poderá causar ou permitir a outros: (a) usar os **Serviços** para assediar qualquer pessoa; causar danos ou prejuízos a qualquer pessoa ou propriedade; publicar qualquer material que seja falso, difamatório, ofensivo ou obsceno; violar direitos de privacidade; promover intolerância, racismo, ódio ou dano; enviar e-mail em massa não solicitado, junk mail, spam ou correntes; infringir direitos de propriedade; ou violar de qualquer maneira a legislação, portarias ou regulamentos em vigor; (b)

executar ou divulgar qualquer teste de referência (benchmark) ou de disponibilidade dos **Serviços**; (c) executar ou divulgar qualquer teste de desempenho ou vulnerabilidade dos **Serviços** sem aprovação prévia por escrito da **Griaule** ou executar ou divulgar descoberta de rede, identificação de porta e serviço, verificação de vulnerabilidade (vulnerability scanning), descoberta de senha (password cracking) ou teste de acesso remoto dos **Serviços**; ou (d) usar os **Serviços** para executar mineração de moedas digitais ou criptomoedas ((a) a (d) é definido como “Política de Uso Aceitável”). Além dos direitos que Nós temos neste **Termo** e no **Seu Pedido**, **Nós** temos o direito de efetuar ações corretivas se a **Política de Uso Aceitável** for violada, incluindo, mas não limitado a, remover ou desativar o acesso ao material que viole a política supramencionada.

Remunerações e Pagamento

Todas as remunerações devidas vencem em 30 (trinta) dias, contados a partir da data da fatura. **Você** concorda que, uma vez celebrado, os montantes pagos não serão reembolsados e o **Seu Pedido** não poderá ser cancelado, salvo hipótese de rescisão expressamente prevista neste **Termo** ou em **Seu Pedido**. **Você** concorda em pagar todos os tributos sobre vendas, valor agregado ou tributos similares previstos na lei vigente que **Nós** devemos pagar com base nos **Serviços** solicitados por **Você**, com exceção dos tributos incidentes sobre **Nossa** renda. As remunerações por **Serviços** listadas no **Seu Pedido** não incluem tributos e despesas.

Se **Você** ultrapassar a quantidade de **Serviços** solicitados, **Você** deverá contratar e pagar as remunerações pela quantidade excedida imediatamente.

Você compreende que **Você** poderá receber diversas faturas pelos **Serviços** solicitados.

Direitos de Propriedade e Restrições

Você ou **Seus** licenciadores mantêm toda a propriedade, inclusive direitos de propriedade intelectual, em relação ao **Seu Conteúdo** (conforme a definição abaixo). **Nós** ou **Nossos** licenciadores detemos toda a propriedade, inclusive direitos de propriedade intelectual, dos **Serviços**, trabalhos derivados dele e tudo aquilo que for desenvolvido ou entregue por **Nós** ou em **Nosso** nome sob este **Termo**.

Você poderá ter acesso a **Conteúdo de Terceiros** através do uso dos **Serviços**. Salvo disposição em contrário em **Seu Pedido**, toda a propriedade e direitos de propriedade intelectual sobre o **Conteúdo de Terceiros** e o uso de tal conteúdo serão regulados por contrato em separado entre **Você** e o terceiro.

Você Nos concede o direito de hospedar, usar, processar, exibir e transmitir **Seu Conteúdo** para fornecer os **Serviços** de acordo com este **Termo** e **Seu Pedido**. Você tem a responsabilidade exclusiva pela precisão, qualidade, integridade, legalidade, confiabilidade e adequação de **Seu Conteúdo** e por obter todos os direitos relacionados ao **Seu Conteúdo** requeridos pela **Griaule** para a prestação dos **Serviços**.

Você não poderá causar ou permitir a outros: (a) modificar, fazer trabalhos derivados, desmembrar, descompilar, fazer engenharia reversa, reproduzir, republicar, baixar (download) ou copiar qualquer parte dos **Serviços** (incluindo estrutura de dados ou materiais similares produzidos pelos programas); (b) acessar ou usar os **Serviços** para construir ou apoiar, direta ou indiretamente, produtos e serviços concorrentes com os da **Griaule**; ou (c) licenciar, vender, transferir, ceder, distribuir, terceirizar, permitir *timesharing* ou uso de service bureau, explorar comercialmente ou disponibilizar os **Serviços** para qualquer terceiro, exceto conforme permitido por este **Termo** e por **Seu Pedido**.

Confidencialidade

Em virtude deste **Termo**, as partes podem divulgar entre si informações que são confidenciais (“Informações Confidenciais”). As **Informações Confidenciais** serão limitadas aos termos e preços sob este **Termo** e **Seu Pedido**, **Seu Conteúdo** hospedado nos **Serviços** e a todas as informações claramente identificadas como confidenciais no momento da divulgação.

Não serão consideradas como **Informações Confidenciais** de uma parte as informações que: (a) sejam ou se tornem parte do domínio público sem ação ou omissão da outra parte; (b) estavam na posse legítima da outra parte antes da divulgação e que não tenham sido obtidas pela outra parte direta ou indiretamente da parte divulgadora; (c) sejam legitimamente divulgadas a outra parte por uma terceira parte sem restrição para a divulgação; ou (d) sejam desenvolvidas independentemente pela outra parte.

Cada uma das partes concorda em não divulgar **Informações Confidenciais** da outra parte a terceiros que não os estabelecidos a seguir, por um período de 5 (cinco) anos a partir da data de divulgação da **Informação Confidencial** pela parte divulgadora para a parte receptora. Nós protegeremos a confidencialidade do **Seu Conteúdo** hospedado nos **Serviços** enquanto tais informações estiverem hospedadas nos **Serviços**. Cada uma das partes poderá divulgar as **Informações Confidenciais** apenas aos funcionários, agentes ou subcontratados que são obrigados a protegê-las contra divulgação não autorizada com o mesmo nível de cuidado exigido neste **Termo**. Cada uma das partes poderá divulgar as **Informações Confidenciais** da outra parte em processos judiciais ou a uma entidade governamental, se for exigido por lei. **Nós** protegeremos o sigilo de **Seu Conteúdo** hospedado nos **Serviços** de acordo com as práticas de segurança da **Griaule** definidas como parte das **Especificações de Serviço** aplicáveis ao **Seu Pedido**.

Proteção de Seu Conteúdo

Com o intuito de proteger o **Seu Conteúdo** fornecido à **Griaule** como parte da prestação dos **Serviços**, a **Griaule** cumprirá com as proteções administrativas, físicas, técnicas, outras proteções e outros aspectos aplicáveis de gerenciamento de sistema e de conteúdo.

Na medida em que **Seu Conteúdo** incluir **Dados Pessoais**, a **Griaule** cumprirá adicionalmente as políticas de privacidade da **Griaule** aplicáveis aos **Serviços**.

Sem prejuízo do disposto nas cláusulas acima, **Você** é responsável por (a) qualquer notificação, consentimento e/ou autorização necessários com relação ao provisionamento do **Seu Conteúdo** e ao **Nosso** processamento do **Seu Conteúdo** (incluindo qualquer **Dado Pessoal**) como parte dos **Serviços**, (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e as consequências de tais vulnerabilidades, decorrentes do **Seu Conteúdo**, incluindo qualquer vírus, cavalo de Tróia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em **Seu Conteúdo** e (c) qualquer uso que **Você** ou **Seus Usuários** façam dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos do **Termo**. Na medida em que **Você** divulgue ou transfira **Seu Conteúdo** a um terceiro, nós não seremos mais responsáveis pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do controle da **Griaule**.

A menos que seja especificado de outra maneira em **Seu Pedido** (incluindo as **Especificações de Serviço**), **Seu Conteúdo** não poderá conter nenhum dado sensível ou especial que imponha obrigações específicas de segurança de dados ou de proteção de dados à **Griaule**, que sejam além daquelas especificadas nas **Especificações de Serviço** ou diferentes destas. Se disponível para os **Serviços**, **Você** poderá comprar de **Nós** serviços adicionais projetados para lidar com requisitos específicos de segurança de dados ou proteção de dados aplicáveis a tais dados sensíveis ou especiais que **Você** busca incluir em **Seu Conteúdo**.

Garantias, Ressalvas e Recursos Exclusivos

Cada parte declara que firmou legitimamente este **Termo** e que tem poderes e autoridade para fazê-lo. **Nós** garantimos que durante o **Período de Serviços** executaremos os **Serviços** tomando cuidados e usando habilidades comercialmente razoáveis em todos os aspectos materiais descritos nas **Especificações de Serviço**. Se os **Serviços** prestados a **Você** não forem executados conforme garantido, **Você** deverá nos enviar prontamente uma notificação por escrito descrevendo a deficiência nos **Serviços** (incluindo, quando aplicável, o número de solicitação do serviço **Nos** notificando sobre a deficiência nos **Serviços**).

NÓS NÃO GARANTIMOS QUE OS **SERVIÇOS** SERÃO PRESTADOS SEM ERROS E INTERRUPÇÕES, QUE CORRIGIREMOS TODOS OS ERROS DOS **SERVIÇOS**, OU QUE OS **SERVIÇOS** ATENDERÃO AOS SEUS REQUISITOS OU EXPECTATIVAS. **NÓS** NÃO SOMOS RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER PROBLEMAS RELACIONADOS AO DESEMPENHO, OPERAÇÃO OU SEGURANÇA DOS **SERVIÇOS** RESULTANTES DE **SEU CONTEÚDO**, CONTEÚDO DE TERCEIROS OU SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS.

PARA QUALQUER VIOLAÇÃO DAS GARANTIAS ACIMA, **SEU** RECURSO EXCLUSIVO E A **NOSSA** RESPONSABILIDADE INTEGRAL SERÃO A CORREÇÃO DOS **SERVIÇOS** DEFICIENTES QUE CAUSARAM A VIOLAÇÃO DA GARANTIA OU, SE NÃO PUDERMOS CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE UMA VIOLAÇÃO DE FORMA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, **VOCÊ** PODERÁ RESCINDIR OS **SERVIÇOS** DEFICIENTES E **NÓS** O REEMBOLSAREMOS OS VALORES PAGOS ANTECIPADAMENTE PELOS **SERVIÇOS** RESCINDIDOS QUE SERIAM PRESTADOS NO PERÍODO SEGUINTE À DATA EFETIVA DA RESCISÃO.

NA MEDIDA EM QUE NÃO FOREM PROIBIDAS POR LEI, ESTAS GARANTIAS SÃO EXCLUSIVAS E NÃO HÁ OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS INCLUINDO GARANTIAS PARA SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMAS, REDES OU AMBIENTES OU CONDIÇÕES DE COMERCIABILIDADE OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA.

Limitação de Responsabilidade

SOB NENHUMA HIPÓTESE AS PARTES OU **SUAS** AFILIADAS SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER DANO INDIRETO, EMERGENTE, INCIDENTAL, ESPECIAL, PUNITIVO OU EXEMPLAR, OU QUAISQUER LUCROS CESSANTES, PERDA DE RECEITA, (EXCLUINDO AS REMUNERAÇÕES SOB O **TERMO**), DE VENDAS, DE DADOS, DE USO DE DADOS, DE IMAGEM OU DE REPUTAÇÃO.

EM HIPÓTESE ALGUMA, A RESPONSABILIDADE TOTAL DA **GRIAULE** E **NOSSAS** AFILIADAS DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE **TERMO** OU **SEU PEDIDO**, SEJA CONTRATUAL OU POR ILÍCITO CIVIL, OU DE OUTRA NATUREZA, ULTRAPASSARÁ OS VALORES TOTAIS EFETIVAMENTE PAGOS SOB **SEU PEDIDO** PELOS **SERVIÇOS** QUE DERAM ORIGEM À RESPONSABILIDADE DURANTE OS DOZE (12) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES AO EVENTO QUE DEU ORIGEM A TAL RESPONSABILIDADE SOB O RESPECTIVO PEDIDO.

Indenização

Se um terceiro reivindicar contra **Você** ou a **Griaule** (“Beneficiário”, que poderá referir-se a **Você** ou **Nós** dependendo de qual das partes tenha recebido o Material), que qualquer informação, design, especificação, instrução, software, serviço, dados ou material (coletivamente, “Material”) fornecido por **Você** ou **Nós** (“Provedor”, que poderá referir-se a **Você** ou **Nós** dependendo de qual das partes tenha fornecido o **Material**) e utilizado pelo **Beneficiário** violem os direitos de propriedade intelectual do

autor da reivindicação, o **Provedor**, arcando com todas as custas e despesas, defenderá o **Beneficiário** contra a alegação e indenizará o **Beneficiário** pelos danos, responsabilidades, custos e despesas judiciais relativos à reivindicação do terceiro ou por um acordo aprovado pelo **Provedor**, se o **Beneficiário** fizer o que se segue:

a. notificar o **Provedor** prontamente, por escrito, em até 30 (trinta) dias após o **Beneficiário** ter recebido a notificação da reivindicação (ou antes disso, se assim exigido pela lei aplicável);
b. dar ao **Provedor** o exclusivo controle da defesa e de quaisquer negociações de acordo; e
c. fornecer ao **Provedor** todas as informações, poderes e assistência necessários para se defender contra a reivindicação ou fazer um acordo.

Se o **Provedor** entender ou se for determinado que o **Material** do terceiro possa ter infringido direitos de propriedade intelectual, o **Provedor** poderá optar por modificar o **Material** para que se torne não infringente (preservando substancialmente sua utilidade ou funcionalidade) ou obter uma licença que possibilite a continuidade de uso. Se essas alternativas não forem comercialmente razoáveis, o **Provedor** poderá rescindir a licença e solicitar a devolução do respectivo **Material** e reembolsar qualquer remuneração paga antecipadamente e não utilizada que o **Beneficiário** tenha pago à outra parte por tal **Material**. Se tal devolução afetar materialmente a nossa capacidade de cumprir suas obrigações sob o respectivo **Pedido**, então **Nós** poderemos, mediante notificação por escrito com trinta (30) dias de antecedência, rescindir o **Pedido**. Se tal material for tecnologia de terceiros e os termos da licença de terceiros não permitir a **Nós** rescindir a licença, então poderemos, mediante notificação prévia por escrito de 30 dias, encerrar os **Serviços** associados com tal **Material** e reembolsar qualquer remuneração pré-paga não utilizada para tais **Serviços**.

O **Provedor** não indenizará o **Beneficiário** se o **Beneficiário** (a) alterar ou utilizar o **Material** fora do escopo de uso identificado na documentação de usuário ou de programa do **Provedor** ou das **Especificações de Serviço**, ou (b) usar uma versão do **Material** que tenha sido substituída, se a reivindicação de infração pudesse ter sido evitada pelo uso de uma versão atualizada e inalterada do **Material** que tenha sido disponibilizada ao **Beneficiário**. O **Provedor** não indenizará o **Beneficiário** caso uma reivindicação de infração esteja baseada em qualquer **Material** não fornecido pelo **Provedor**. **Nós** não indenizaremos **Você**, caso uma reivindicação de infração seja baseada em qualquer **Conteúdo de Terceiros** ou **Material** de um portal de terceiros ou outra fonte externa acessível ou disponibilizado a **Você** pelos **Serviços**, ou através deles (por exemplo, uma publicação em mídia social de um blog ou fórum de terceiros, uma página Web de terceiros acessada através de um hyperlink, dados de marketing de provedores de dados terceirizados, etc.).

Esta Seção estabelece o recurso exclusivo das partes para quaisquer reivindicações por infração ou danos.

Vigência e Rescisão

Este **Termo** é válido para o **Pedido** que este **Termo** acompanha.

Os **Serviços** serão fornecidos pelo **Período de Serviços** definido em **Seu Pedido**.

Nós podemos suspender **Seu** acesso e uso ou o acesso e uso de **Seus Usuários dos Serviços**, se entendermos que (a) há uma ameaça significativa à funcionalidade, segurança, integridade, ou disponibilidade dos **Serviços**, ou qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos **Serviços**; (b) **Você** ou **Seus Usuários** estão acessando ou usando os **Serviços** para cometer um ato ilícito; ou (c) há uma violação da **Política de Uso Aceitável**. Quando for razoavelmente praticável e permitido por lei, **Nós** forneceremos a **Você** uma notificação antecipada de tal suspensão. Envidaremos esforços razoáveis para restabelecer os **Serviços** imediatamente após determinarmos que o problema que causou a

suspensão foi resolvido. Durante o período de suspensão, **Nós** disponibilizaremos **Seu Conteúdo** (como ele existia na data de suspensão) a **Você**. Nenhuma suspensão sob este parágrafo não eximirá **Você** da **Sua** obrigação de efetuar os pagamentos sob este **Termo**.

Se uma das partes violar materialmente um termo deste **Termo** ou de qualquer **Pedido** e deixar de corrigir a violação em até 30 dias após notificação por escrito especificando a violação, então a parte infratora estará em falta e a parte não infratora poderá rescindir (a), no caso da violação de qualquer **Pedido**, o **Pedido** sob o qual a violação tiver ocorrido; ou (b), no caso de violação do **Termo**, o **Termo** e quaisquer **Pedidos** que tenham sido feitos sob o **Termo**. Se nós rescindirmos qualquer **Pedido**, conforme disposto na sentença anterior, **Você** deverá pagar, em até trinta (30) dias, todas as quantias devidas até tal rescisão, assim como todas as quantias que ainda não estiverem pagas pelos **Serviços** sob tais **Pedidos**, além dos tributos e despesas relacionados. Exceto para não pagamento de remunerações, a parte não violadora poderá concordar, a seu critério exclusivo, em estender o período de 30 dias, desde que a parte violadora continue seus esforços razoáveis de sanar a violação. **Você** concorda que se **Você** estiver em falta com este **Termo**, **Você** não poderá usar os **Serviços** solicitados.

No término do **Período de Serviços**, nós disponibilizaremos **Seu Conteúdo** (como ele existia no término do **Período de Serviços**) para **Sua** recuperação durante o período de recuperação estabelecido nas **Especificações de Serviço**. No final de tal período de recuperação, exceto conforme possa ser exigido por lei, excluiremos ou tornaremos irrecuperável qualquer um dos **Seus Conteúdos** que permanecerem nos **Serviços**.

As disposições que sobrevivem ao término ou rescisão do **Termo** são aquelas referentes à limitação de responsabilidade, indenização e outras que, por sua natureza, devem sobreviver.

Conteúdo de Terceiro, Serviços e Websites

Os **Serviços** podem permitir que **Você** encaminhe links, transfira **Seu Conteúdo** ou **Conteúdo de Terceiros**, ou de outro modo, acesse websites, plataformas, conteúdo, produtos, serviços e informações de terceiros (“Serviços de Terceiros”). A **Griaule** não controla e não é responsável por **Serviços de Terceiros**. **Você** é o responsável exclusivo por cumprir os termos de acesso e usar os **Serviços de Terceiros** e, se a **Griaule** acessar ou usar qualquer **Serviço de Terceiros** em **Seu** nome para facilitar a execução dos **Serviços**, **Você** será o responsável exclusivo por garantir que tal acesso e uso, incluindo através de senhas, credenciais ou tokens emitidos ou disponibilizados de outra forma a **Você**, sejam autorizados pelos termos de acesso e uso de tais serviços. Se **Você** transferir ou causar a transferência de **Seu Conteúdo** ou **Conteúdo de Terceiro** dos **Serviços** a um **Serviço de Terceiros**, ou outro local, essa transferência constituirá uma distribuição por **Sua** parte e não por parte da **Griaule**.

Todo **Conteúdo de Terceiros** que **Nós** disponibilizamos é fornecido no estado em que se encontra (“as is”) e conforme a disponibilidade (“as available”), sem qualquer tipo de garantia. **Você** reconhece e concorda que não **Somos** responsáveis e não temos nenhuma obrigação em controlar, monitorar e corrigir **Conteúdo de Terceiros**. **Nós** nos isentamos de todas as responsabilidades decorrentes ou relacionadas ao **Conteúdo de Terceiros**.

Você reconhece que: (i) a natureza, tipo, qualidade e disponibilidade do **Conteúdo de Terceiros** podem ser alterados a qualquer momento durante o **Período de Serviços** e (ii) as funcionalidades dos **Serviços** que interagem com terceiros dependem da disponibilidade contínua das respectivas interfaces de programação de aplicativos (APIs) de tais terceiros. **Nós** podemos atualizar, alterar ou modificar os **Serviços** conforme os termos deste **Termo** como resultado de uma alteração ou indisponibilidade do **Conteúdo de Terceiros**, dos **Serviços de Terceiros** ou APIs. Se algum terceiro

deixar de disponibilizar o **Conteúdo de Terceiros** ou APIs em condições razoáveis para os **Serviços**, conforme determinado por **Nós** a **Nosso** exclusivo critério, **Nós** poderemos deixar de fornecer acesso ao **Conteúdo de Terceiros** ou **Serviço de Terceiros** afetado sem qualquer responsabilidade perante **Você**. Quaisquer alterações a **Conteúdo de Terceiros**, **Serviços de Terceiros** ou APIs, incluindo a sua indisponibilidade durante o **Período dos Serviços**, não afetam **Suas** obrigações sob este **Termo** ou **Pedido** aplicável e **Você** não terá direito a qualquer reembolso, crédito ou outra compensação devido a tais alterações.

Monitoramento de Serviços, Análises e Software da Griaule

Nós monitoraremos os **Serviços** de maneira contínua para facilitar a operação dos **Serviços** pela **Griaule**; para resolver **Suas** solicitações de serviço; para detectar e lidar com ameaças à funcionalidade, segurança, integridade e disponibilidade dos **Serviços**, além de qualquer conteúdo, dados ou aplicativo nos **Serviços** e para detectar e lidar com atos ilícitos ou violações da **Política de Uso Aceitável**. As ferramentas de monitoramento da **Griaule** não coletam ou armazenam nenhum dos **Seus Conteúdos** hospedados nos **Serviços**, exceto conforme for necessário para tais fins. A **Griaule** não monitora e não trata de problemas com software que não seja da **Griaule** fornecido por **Você**, ou qualquer um de **Seus Usuários**, que não seja armazenado, ou executado nos **Serviços**, ou através deles. As informações coletadas pelas ferramentas de monitoramento da **Griaule** (excluindo o **Seu Conteúdo**) também podem ser utilizadas para auxiliar no gerenciamento do portfólio de serviços e produtos da **Griaule**, para ajudar a suprir as carências em suas ofertas de serviços e produtos e para efeitos de gerenciamento de licença.

Nós podemos (i) compilar dados estatísticos e outras informações relacionadas com o desempenho, funcionamento e utilização dos **Serviços**, e (ii) utilizar os dados dos **Serviços** de forma agregada para segurança e gestão de operações, para criar análises estatísticas e para fins de pesquisa e desenvolvimento (as cláusulas “i” e “ii” são referidas coletivamente como "Análises de Serviço"). **Nós** podemos disponibilizar as **Análises de Serviço** ao público; no entanto, as **Análises de Serviço** não incorporarão **Seu Conteúdo**, **Dados Pessoais** ou **Informações Confidenciais** de forma a permitir a **Sua** identificação ou qualquer indivíduo. **Nós** detemos todos os direitos de propriedade intelectual em tais **Análises de Serviço.**

Nós podemos fornecer a **Você** a capacidade de obter determinados **Softwares da Griaule** (conforme a definição abaixo) para uso com os **Serviços**. Se **Nós** fornecermos **Software da Griaule** a **Você** e não especificarmos termos em separado para tal software, então tal **Software da Griaule** é fornecido como parte dos **Serviços** e **Você** tem o direito não exclusivo, mundial e limitado de usar tal **Software da Griaule,** sujeito aos termos deste **Termo** e **Seu Pedido** (exceto para elementos do **Software da Griaule** licenciados separadamente, cujos elementos licenciados separadamente sejam regidos pelos termos em separado aplicáveis), exclusivamente para facilitar **Seu** uso dos **Serviços**. **Você** pode permitir que **Seus Usuários** usem o **Software da Griaule** para este fim e **Você** é responsável pelo cumprimento dos termos de licença por parte dos mesmos. **Seu** direito de usar qualquer **Software da Griaule** será extinto no que ocorrer primeiro entre nossa notificação (através de e-mail ou de outro modo) ou o término dos **Serviços** associados com o **Software da Griaule**. Sem prejuízo do referido anteriormente, se o **Software da Griaule** for licenciado a **Você** sob os termos de licença em separado, então seu uso de tal software será regido pelos termos em separado. **Seu** direito de usar qualquer parte do **Software da Griaule**, que é licenciado sob termos em separado não é restringido de nenhuma maneira por este **Termo**.

Exportação

As leis e regulamentos do Brasil, dos Estados Unidos e quaisquer outras leis e regulamentos locais de exportação aplicáveis regem os **Serviços**. Tais leis de controle de exportação regem o **Seu** uso dos **Serviços** (incluindo dados técnicos) e quaisquer entregáveis (deliverables) de **Serviços** fornecidos sob o **Termo**, e **Você** e ambas as partes concordam em cumprir tais leis e regulamentos de exportação (incluindo os regulamentos "considerado exportação" e "considerado reexportação"). **Você** concorda que nenhum dado, informação, programas de software e/ou materiais resultantes dos **Serviços** (ou produtos diretamente derivados deles) será exportado, direta ou indiretamente, em violação a essas leis, nem será utilizado para qualquer finalidade proibida por essas leis, incluindo, entre outros, a proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas ou ao desenvolvimento de tecnologia de mísseis.

Você reconhece que os **Serviços** são projetados com recursos para que **Você** e os **Seus Usuários** acessem os **Serviços** independentemente do local geográfico e para transferir ou mover de outra maneira **Seu Conteúdo** entre os **Serviços** e outros locais, como estações de trabalho de **Usuários**. **Você** é o único responsável pela autorização e gerenciamento de contas de **Usuário** em vários locais geográficos, além de controle de exportação e transferência geográfica de **Seu Conteúdo**.

Força Maior

Nenhuma das partes será responsável por falha ou atraso na execução, se causados por: um ato de guerra, hostilidade ou sabotagem; caso fortuito; pandemia; interrupção elétrica, de Internet ou de telecomunicações, que não seja causada pela parte obrigada; restrições do governo (inclusive negação ou cancelamento de licença de exportação, de importação ou outra); ou outro evento fora do controle razoável da parte obrigada. Ambas as partes envidarão esforços razoáveis para minimizar os efeitos de um caso de força maior. Caso tal evento se estenda por um período superior a trinta (30) dias, qualquer uma das partes poderá cancelar os **Serviços** não prestados e os **Pedidos** afetados, mediante notificação por escrito. Esta Seção não exime nenhuma das partes da obrigação de tomar as medidas razoáveis para seguir seus procedimentos normais de recuperação de desastres ou da **Sua** obrigação de pagar pelos **Serviços**.

Lei Vigente e Jurisdição

Este **Termo** é regido pelas leis materiais e processuais do Brasil e ambas as partes concordam em se submeter à jurisdição e foro exclusivos da Cidade de Campinas, Estado de São Paulo, para dirimir qualquer litígio decorrente deste **Termo** ou a ele relacionado.

Notificação

Qualquer notificação necessária sob este **Termo** deverá ser fornecida à outra parte por escrito. Se **Você** tiver um litígio contra a **Griaule**, ou se **Você** desejar fornecer uma notificação conforme a Seção Indenização deste **Termo**, ou se **Você** se tornar sujeito à insolvência, falência, recuperação judicial ou outro processo judicial similar, **Você** enviará prontamente notificação por escrito para: Griaule Ltda., Avenida Romeu Tortima 1448, Campinas, SP, 13083-897, Atenção: Departamento Legal.

Nós podemos fornecer notificações aplicáveis a **Nossos** clientes de **Serviços** através de uma notificação geral no portal da **Griaule** dos **Serviços** e notificações específicas a **Você** através de mensagem eletrônica dirigida a **Seu** endereço de e-mail registrado em nossas informações de cadastro, ou por meio de comunicação escrita enviada por correio para **Seu** endereço registrado em nossas informações de cadastro.

Cessão

Você não poderá ceder este **Pedido** ou dar ou transferir os **Serviços**, ou uma parte dos **Serviços**, para outra pessoa jurídica ou física.

Outros

Nós somos uma contratante independente e cada uma das partes concorda que não existe nenhuma parceria, joint venture ou relacionamento de representação entre as partes.

Nossos parceiros comerciais e outros terceiros, incluindo qualquer terceiro com o qual os **Serviços** tenham integrações, ou que sejam mantidos por **Você** para prestar serviços de consultoria, serviços de implantação ou aplicativos que interajam com os **Serviços**, são independentes da **Griaule** e não são agentes da **Griaule**. **Nós** não somos responsáveis, nem estamos vinculados a quaisquer problemas com os **Serviços** ou **Seu Conteúdo**, que sejam decorrentes de quaisquer atos de qualquer parceiro comercial ou terceiros, a menos que o parceiro comercial ou terceiro esteja fornecendo **Serviços** como nossa subcontratada em um vínculo solicitado no presente **Termo** e, desta forma, apenas na medida em que formos responsáveis por nossos recursos sob este **Termo**.

Se qualquer termo deste **Termo** for considerado inválido ou inexequível, as disposições restantes permanecerão efetivas e tal termo deverá ser substituído por um termo consistente com o propósito e intento deste **Termo**.

Exceto para ações de não pagamento ou violação dos direitos de propriedade da **Griaule**, nenhuma ação, independente da forma, resultante ou relacionada a este **Termo** pode ser levantada por qualquer parte mais de dois anos após a causa de ação ter acumulado.

Antes de firmar um **Pedido** regido por este **Termo**, **Você** será o único responsável por determinar se os **Serviços** atendem a **Seus** requisitos técnicos, comerciais ou regulatórios. A **Griaule** cooperará com **Seus** esforços para determinar se o uso dos **Serviços** padrão é compatível com esses requisitos. Remunerações adicionais podem ser aplicáveis a qualquer trabalho adicional realizado pela **Griaule** ou alterações nos **Serviços**. **Você** é o único responsável por **Sua** conformidade regulatória relacionada ao **Seu** uso dos **Serviços**.

Mediante o envio de uma notificação por escrito, com antecedência de 45 dias, e não mais que uma vez a cada 12 meses, a **Griaule** pode auditar o **Seu** uso dos **Serviços de Cloud** para garantir que ele esteja em conformidade com os termos do **Pedido** aplicável e este **Termo**. Qualquer auditoria deste tipo não deverá interferir de maneira não razoável em **Suas** operações comerciais regulares. **Você** concorda em cooperar com a auditoria da **Griaule** e prestar assistência razoável e acesso às informações solicitadas razoavelmente pela **Griaule**. A execução da auditoria e os dados não públicos obtidos durante ela (incluindo resultados ou relatórios resultantes da auditoria) estarão sujeitos às disposições da seção 4 (Confidencialidade) deste **Termo**. Se a auditoria identificar alguma não conformidade, **Você** concorda em remediar (que pode incluir, entre outros, o pagamento de quaisquer remunerações por **Serviços de Cloud** adicionais) tal não conformidade em até 30 dias após a notificação por escrito dessa não conformidade. **Você** concorda que a **Griaule** não será responsável por nenhum custo incorrido por **Você** na cooperação com a auditoria.

Integralidade do Termo

Você concorda que este **Termo** e as informações incorporadas a ele por referência escrita (incluindo referências às informações contidas em uma URL ou política referenciada), juntamente com o **Pedido**

aplicável e o Código de Ética e de Conduta da **Griaule**, é a integralidade do acordo para os **Serviços** solicitados por **Você** e substitui todos os contratos ou declarações vigentes ou anteriores, por escrito ou verbais, relativos a tais **Serviços**.

É expressamente acordado entre as partes que os termos do **Termo** e qualquer **Pedido** da **Griaule** substituem os termos de qualquer ordem de compra, de qualquer portal de compra pela Internet ou qualquer outro documento semelhante que não seja da Griaule e que nenhuma condição em quaisquer ordens de compra, portal ou outro documento semelhante que não seja da **Griaule** aplica-se aos **Serviços** solicitados. Em caso de divergência entre os termos de qualquer **Pedido** e o **Termo**, o **Pedido** terá precedência. No entanto, a menos que expressamente indicado em contrário, os termos do **Contrato de Processamento de Dados** terão precedência sobre quaisquer termos inconsistentes em um **Pedido**. Este **Termo** e os **Pedidos** sob ele não podem ser modificados e os direitos e as restrições não podem ser alterados ou cancelados, exceto por escrito e assinado ou aceito online pelos **Seus** representantes autorizados e por representantes autorizados da **Griaule**. Não obstante, a **Griaule** poderá atualizar as **Especificações dos Serviços**, incluindo a publicação de documentos atualizados nos websites da **Griaule**. Nenhuma relação de terceiros beneficiários é criada por este **Termo**.

Definições do Termo

“Software da Griaule” é qualquer agente de software, aplicativo ou ferramenta que a **Griaule** disponibiliza a **Você** para download, especificamente com a finalidade de facilitar o **Seu** acesso, operação e/ou uso dos **Serviços**.

“Documentação do Programa” refere-se aos manuais do usuário, janelas de ajuda, arquivos “read me” (leia-me) dos **Serviços** e qualquer **Software** da **Griaule**.

“Especificações de Serviço” significa os seguintes documentos, conforme aplicável aos **Serviços** sob **Seu Pedido**: (a) a Documentação do Programa, a Política de Suporte Técnico **Griaule** e as descrições de serviço da **Griaule**; (b) Política de privacidade da **Griaule**; e (c) quaisquer outros documentos da **Griaule** que sejam referenciados ou incorporados em **Seu Pedido**. O disposto a seguir não se aplica a nenhuma oferta de **Serviço** da **Griaule** adquirido em **Seu Pedido**, como serviços profissionais: Documentação do Programa. O disposto a seguir não se aplica a nenhum **Software da Griaule**: as descrições de serviço da **Griaule**.

“Conteúdo de Terceiros” significa todos os softwares, dados, textos, imagens, áudio, vídeo, fotografias e outros conteúdos e materiais, em qualquer formato, que são obtidos ou derivados de fontes de terceiros externas à **Griaule** e que **Você** pode acessar através, dentro ou em conjunto com a **Sua** utilização dos **Serviços**. O **Conteúdo de Terceiros** inclui materiais de fonte de terceiros acessados ou obtidos através do **Seu** uso dos **Serviços** ou qualquer ferramenta fornecida pela **Griaule**.

“Usuários” refere-se, para os **Serviços**, aos funcionários, contratados e usuários finais, conforme o caso, autorizados por **Você** ou em **Seu** nome para usar os **Serviços**, de acordo com este **Termo** e **Pedido**. Nos **Serviços** que são especificamente projetados para permitir que **Seus** clientes, agentes, consumidores, fornecedores ou outros terceiros conforme aplicável acessem os **Serviços** para interagir com **Você**, tais terceiros serão considerados “Usuários” sujeitos aos termos deste **Termo** e **Seu Pedido**.

“Seu Conteúdo” significa todos os softwares, dados (incluindo **Dados Pessoais**), texto, imagens, áudio, vídeo, fotografias, aplicativos de terceiros ou que não sejam da **Griaule** e outros conteúdos e materiais, em qualquer formato, fornecidos por **Você** ou qualquer de **Seus Usuários**, que estejam hospedados ou sejam executados nos ou por meio dos **Serviços**. Os **Serviços** sob este **Termo**,

Software da Griaule, outros produtos e serviços da **Griaule** e a propriedade intelectual da **Griaule** e todos os trabalhos derivados deles, não se enquadram no significado do termo "Seus Conteúdo". **Seu Conteúdo** inclui qualquer **Conteúdo de Terceiros** que seja colocado por **Você** nos **Serviços** através do **Seu** uso dos **Serviços** ou de qualquer ferramenta fornecida pela **Griaule**.

Termo de Licenciamento e Suporte Técnico

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

Definições

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

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

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

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

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

“Política de Licenciamento Griaule” refere-se ao documento, incorporado a esse **Termo** por referência, definindo as regras de licenciamento dos **Programas**, incluindo edições, métricas de licenciamento e casos específicos.

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

Direitos concedidos

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

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

Propriedade

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

Suporte Técnico

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

Rescisão

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

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

Confidencialidade

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

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

Cada uma das partes concorda em não divulgar Informações Confidenciais um do outro a terceiros que não os estabelecidos a seguir, por um período de 3 (três) anos a partir da data de divulgação da Informação Confidencial pela parte divulgadora para a parte receptora. As partes concordam em revelar uma Informação Confidencial apenas àqueles empregados, agentes ou subcontratados que estejam obrigados a protegê-la contra divulgação não autorizada, de maneira não menos protetora do que sob este **Termo**. Nada deverá impedir as partes de divulgarem os termos ou preços sob este **Termo** ou **Pedidos** submetidos sob este **Termo** em qualquer procedimento judicial decorrente ou relacionado a este **Termo** ou de divulgar as Informações Confidenciais a um órgão governamental, quando exigido por lei.

Integralidade do Termo

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

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

Exportação

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

Força maior

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

Lei aplicável e jurisdição

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

Aviso

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

Cessão

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

Restrições

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

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

Território

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

Programas Trial

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

Garantias, recusas e recursos exclusivos

A **Griaule** garante que um **Programa** licenciado por **Você** operará, em todos os aspectos essenciais, da forma descrita na respectiva Documentação do **Programa** por um período de 1 (um) ano após a entrega (por meio de envio físico ou download eletrônico). **Você** deve notificar a **Griaule** sobre qualquer deficiência na garantia do **Programa** no prazo de 1(um) ano após a entrega. A **Griaule** também garante que os **Serviços Relacionados aos Programas** solicitados e fornecidos sob os termos do presente **Termo** serão prestados de maneira profissional, consistentes com os padrões da indústria. **Você** deve notificar a **Griaule** sobre quaisquer deficiências na garantia dos **Serviços Relacionados aos Programas** dentro de 90 (noventa) dias contados da data da realização dos **Serviços Relacionados aos Programas**.

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

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

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

Limitação de responsabilidade

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

Faturamento e Obrigação de Pagamento

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

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

As remunerações referentes a **Serviços Relacionados aos Programas**, incluindo Griaule Advanced Support (GAS), são faturadas antecipadamente à prestação de tais **Serviços Relacionados aos Programas**; especificamente, remunerações de suporte técnico são faturadas anual e antecipadamente. A vigência dos **Serviços Relacionados aos Programas** é efetiva a partir da **Data de Início**.

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

Outros

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

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

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

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

Os **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** objeto deste **Termo** não são projetados nem especificamente tencionados para uso em instalações nucleares ou outras aplicações perigosas.

Você concorda que é **Sua** responsabilidade garantir o uso seguro dos **Programas** e **Serviços Relacionados aos Programas** em tais aplicações.

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

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

Política de Suporte Técnico da Griaule

Visão Geral

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

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

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

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

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

Termos de Suporte

Remunerações de Suporte Técnico

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

Para pedidos feitos sob o Termo de Serviços da Griaule, as remunerações pagas por Você por Serviços da Griaule sob o Seu pedido incluem o Suporte Premier descrito nesta Política de Suporte Técnico da Griaule. Remunerações adicionais são aplicadas a serviços de suporte Griaule adicionais adquiridos por Você.

Período de Suporte

O suporte técnico começa a vigorar a partir da data efetiva do seu pedido de compra, salvo disposição em contrário em seu pedido de compra. Salvo disposição em contrário no pedido, os termos do suporte técnico da Griaule, incluindo os preços, se referem a um período de suporte de 12 meses (o “período de suporte”). Uma vez efetuado, seu pedido de serviços de

suporte técnico não pode ser cancelado e as somas pagas não serão reembolsadas, exceto conforme disposto no pedido pertinente. A Griaule não será obrigada a fornecer suporte técnico após o término do período de suporte.

Para pedidos feitos sob o Termo de Serviços da Griaule, o suporte da Griaule torna-se disponível na data efetiva do seu pedido de compra e termina com a rescisão ou extinção dos Serviços (o “período de suporte”, para Termo de Serviços).

Restabelecimento do Suporte Técnico da Griaule

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

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

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

Contatos Técnicos

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

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

Atualizações de Programa

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

Você deve manter as versões de software atualizadas com as versões de software que a Griaule determina para tais Serviços de Suporte Técnico da Griaule. As obrigações da Griaule sob esta Política dependem de Você manter a última versão disponível. A Griaule não se responsabiliza por problemas de desempenho, funcionalidade, disponibilidade ou segurança enfrentados com os Programas da Griaule que possam ser resultado da execução de versões antigas.

Direito de Encerrar o Suporte

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

Suporte de Primeira e Segunda Linha

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

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

O Suporte de Segunda Linha incluirá (i) um diagnóstico de problemas relativos aos programas suportados e (ii) esforços comerciais razoáveis para resolver erros informados e verificáveis nos programas suportados, para que o desempenho de tais programas suportados, em todos os aspectos materiais, corresponda ao descrito na respectiva documentação.

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

Termos de Suporte Específicos a Fornecedores Terceiros

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

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

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

Suporte durante o ciclo de vida do produto

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

- Suporte Premier
- Suporte Estendido
- Suporte Sustentado

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

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

Níveis de Suporte Técnico da Griaule

Suporte Premier

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

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de correção
- Atualizações legais e normativas (a disponibilidade pode variar por país e/ou programa)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa)

- Suporte a maioria dos novos produtos/versões de terceiros (a disponibilidade pode variar)
- Novos releases, se e quando disponibilizadas a critérios da Griaule, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Acesso aos Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

Suporte Estendido

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

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

O Suporte Estendido não inclui:

- Suporte a novos produtos/versões de terceiros

Suporte Sustentado

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

- Atualizações de programa, reparos, alertas de segurança e atualizações de correções críticas criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidos e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Atualizações jurídicas e regulatórias (a disponibilidade pode variar de acordo com o país e/ou programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)
- Scripts de atualização (a disponibilidade pode variar de acordo com o programa) criadas durante o Suporte Premier e Suporte Estendido (caso sejam oferecidas e apenas após o encerramento do período de Suporte Estendido)

- Atualizações de programas, se e quando disponibilizadas a critérios da Griaule, que poderão incluir versões de manutenção geral, versões selecionadas de funcionalidade e atualizações de documentação
- Acesso aos Sistemas de Suporte ao Cliente Baseado na Web abaixo (24 horas por dia, 7 dias por semana), incluindo a capacidade de fazer solicitações de serviço online.
- Serviços não técnicos ao cliente durante o horário comercial normal

O Suporte Sustentado não inclui:

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

Serviços de Suporte Adicional Disponíveis para Compra

Griaule Priority Support

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

Ferramentas Utilizadas para Prestar Serviços de Suporte Técnico

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

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

Definições de Severidade

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

Severidade 1

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

- Dados corrompidos
- Uma função crítica documentada não está disponível
- O sistema trava indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas
- O sistema falha repetidamente após tentativas de reinicialização

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

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

Severidade 2

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

Severidade 3

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

Severidade 4

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