

GLORY



**CONTRATO MASTER DO UBIQULAR™
TERMOS DE SERVIÇOS**

TERMOS DE SERVIÇOS DO UBIQULAR v3.0

1. INTERPRETAÇÃO

1.1. As definições e regras de interpretação desta cláusula se aplicam a este Contrato.

Serviços adicionais são quaisquer serviços personalizados ou *ad hoc* acordados para serem entregues pelo FORNECEDOR de acordo com uma Declaração de trabalho na qual as partes tenham especificado “Serviços gerenciados adicionais” ou “Serviços profissionais adicionais”, conforme aplicável, no Cronograma UBIQULAR.

Data de início refere-se:

- (a) com relação aos serviços de suporte técnico, à data de início dos serviços em nuvem, conforme contratado no Cronograma UBIQULAR; e
- (b) com relação aos serviços gerenciados, o que ocorrer por último entre (a) a data de início dos serviços em nuvem dos quais os serviços gerenciados dependem e (b) a data de vigência, a menos que especificado de outra forma na descrição de serviços dos serviços gerenciados.

Melhoria personalizada refere-se a qualquer atualização, desenvolvimento, aprimoramento ou outra alteração nos programas solicitada pelo CLIENTE. Todas as melhorias personalizadas serão considerados serviços adicionais e estarão condicionadas à assinatura de uma Declaração de trabalho entre o FORNECEDOR e o CLIENTE para a prestação dos serviços adicionais.

Entregáveis são todos os documentos, produtos e materiais desenvolvidos pelo FORNECEDOR ou por seus agentes, terceirizados e funcionários como parte ou em relação aos serviços em qualquer formato, incluindo, entre outros, programas de computador, dados, relatórios e especificações (incluindo rascunhos).

Serviço excluído é qualquer serviço que esteja expressamente excluído do escopo dos serviços.

Falha refere-se a qualquer desempenho irregular, defeito ou dano nos serviços em nuvem e/ou programa que impeça seu funcionamento normal.

Exclusão de serviços refere-se a cobranças ou trabalho necessário para reparar, substituir, corrigir ou recalibrar os serviços em nuvem e/ou programas decorrentes de 1) uso anormal ou inadequado dos serviços em nuvem e/ou programas, incluindo uma mudança substancial no uso ou na utilização dos serviços em nuvem e/ou programas em relação à finalidade para a qual se esperava que os serviços em nuvem e/ou programas fossem usados, 2) qualquer trabalho prestado fora do escopo dos serviços em nuvem prestados nos termos deste instrumento, incluindo, entre outros, o fornecimento de quaisquer melhorias personalizadas 3) o não cumprimento ou descumprimento da Política de uso aceitável (conforme definido nos termos dos serviços em nuvem) 4) um evento de força maior, 5) restauração, recarregamento, suporte, manutenção, atualização, upgrade ou fornecimento de software (incluindo software operacional e de aplicativos) ou dados (incluindo abastecimento, atualizações, upgrades ou alterações de conjuntos de padrões de notas) (que serão cobrados conforme definido no Cronograma UBIQULAR ou, caso contrário, de acordo com os índices vigentes do FORNECEDOR) que não estejam previstas de outra forma no Contrato; 6) o uso dos serviços em nuvem e/ou programas por pessoal que não foi treinado; 7) o tempo gasto no diagnóstico de problemas que não foram causados por um defeito na versão atual inalterada do programa ou dos serviços em nuvem; isso inclui, entre outros, problemas causados por erros de dados, erros do operador, alterações no programa que não foram feitas pelo FORNECEDOR, mau funcionamento do hardware ou do sistema operacional, erros de uso indevido do sistema, erros resultantes do uso com outros programas que não foram fornecidos ou aprovados pelo FORNECEDOR e falha na incorporação de correções, soluções e modificações que foram fornecidas anteriormente pelo FORNECEDOR 8) atraso, espera ou perda de tempo pela não identificação de defeitos nos serviços em nuvem e/ou programas, 9) trabalho que não seja o gerenciamento remoto de dispositivos programado realizado fora do horário comercial mediante solicitação do CLIENTE, 10) trabalho realizado fora do território em que uma visita no local das instalações do CLIENTE seja considerada necessária; 11) qualquer falha por parte do CLIENTE em dar ao FORNECEDOR o acesso

necessário (acesso físico ou remoto) de acordo com estes Termos e condições, 12) despesas razoáveis para o comparecimento no local do CLIENTE no qual, de acordo com a determinação razoável do vendedor, os serviços poderiam ter sido executados remotamente, 13) quando nenhuma falha relatada for encontrada pelo FORNECEDOR, 14) qualquer trabalho ou serviço executado pelo FORNECEDOR fora da respectiva garantia concedida nestes Termos e condições, ou 15) qualquer serviço excluído listado na descrição de serviços.

Descrição de serviços refere-se à descrição de serviços de cada um dos serviços aplicáveis, conforme publicado no site a partir da data de vigência, desde que, com relação a serviços adicionais, a descrição de serviços será a respectiva Declaração de trabalho firmada entre o FORNECEDOR e o CLIENTE.

Solicitação de serviço é uma solicitação de assistência registrada pelo atendimento de nível 1 com o atendimento de nível 2.

Período dos serviços está definido na Cláusula 6.1 **Error! Reference source not found.** destes termos de serviços.

Declaração de trabalho é um contrato para a prestação de serviços adicionais assinado pelo um representante autorizado do FORNECEDOR e pelo CLIENTE.

Horário comercial refere-se ao horário de trabalho no território de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto todos os feriados oficiais.

Vigência da assinatura refere-se ao período atual para o qual o CLIENTE contratou os serviços em nuvem aos quais os serviços se referem.

2. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Em consideração ao recebimento das respectivas taxas dos serviços e condicionado ao cumprimento dos termos deste Contrato, o FORNECEDOR deverá prestar os serviços contratado de acordo com o Cronograma UBIQUULAR, segundo a respectiva descrição de serviços e condicionado aos termos deste Contrato.

3. DIREITOS CONCEDIDOS

A menos que especificado de outra forma na Declaração de trabalho, se for o caso, na hipótese de o FORNECEDOR desenvolver ou fornecer quaisquer entregáveis ao CLIENTE durante a prestação dos serviços, o CLIENTE terá o direito não exclusivo, intransferível, sem royalties e limitado de usar os entregáveis nas operações de processamento de numerário do CLIENTE durante a vigência da assinatura ou outro prazo conforme especificado na respectiva descrição de serviços.

4. GARANTIA

- 4.1. O FORNECEDOR garante que os serviços serão prestados com profissionalismo e de acordo com os padrões do setor. O CLIENTE deve notificar o FORNECEDOR sobre quaisquer problemas de garantia no prazo de 90 dias a partir da prestação dos serviços incorretos. No caso de descumprimento da garantia prevista nos termos desta Cláusula 4.1, o recurso exclusivo do CLIENTE e a responsabilidade total do FORNECEDOR serão a prestação de outros serviços para corrigir o problema ou, se o FORNECEDOR não puder corrigir o problema de uma maneira comercialmente razoável, o CLIENTE poderá cancelar o serviço incorreto, conforme for o caso, e recuperar as taxas que o CLIENTE pagou ao FORNECEDOR pelos serviços incorretos, conforme aplicável.
- 4.2. NA MEDIDA EM QUE NÃO SEJA PROIBIDO POR LEI, OS RECURSOS JURÍDICOS APLICÁVEIS POR DESCUMPRIMENTO DA GARANTIA PREVISTA NESTA CLÁUSULA 4 SÃO EXCLUSIVOS E, EXCETO CONFORME PREVISTO ACIMA E NA MEDIDA EM QUE NÃO SEJA PROIBIDO POR LEI, O FORNECEDOR SE EXIME DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS. O FORNECEDOR OU QUALQUER OUTRA PARTE OU PESSOA NÃO DÃO NENHUMA GARANTIA QUE OS SERVIÇOS ATENDERÃO ÀS EXIGÊNCIAS DO CLIENTE. O CLIENTE ASSUME TODA A RESPONSABILIDADE PELA ESCOLHA DOS SERVIÇOS EM NUVEM PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS PRETENDIDOS.

5. TAXAS

- 5.1. Considerando os serviços prestados e o fornecimento dos entregáveis pelo FORNECEDOR, se for o caso e de acordo com deste Contrato, o CLIENTE concorda em pagar ao FORNECEDOR todas as taxas aplicáveis aos serviços.
- 5.2. Além das taxas dos serviços especificados no Cronograma UBIQULAR ou em qualquer Declaração de trabalho, se for o caso, o FORNECEDOR poderá cobrar e o CLIENTE concorda em pagar ao FORNECEDOR por qualquer serviço que seja uma exclusão de serviços ou por qualquer serviço que o CLIENTE solicitar e o FORNECEDOR concordar em prestar e que não esteja previsto neste Contrato. A cobrança por esses serviços será calculada de acordo com as taxas vigentes do FORNECEDOR, e a cobrança mínima será igual a pelo menos 1 (uma) hora da respectiva taxa acrescida de, no mínimo, 1 (uma) hora de deslocamento, se for necessária uma visita no local. O CLIENTE deverá reembolsar o FORNECEDOR por todas as despesas incorridas e pagar o FORNECEDOR pelas peças de reposição usadas, se for o caso.
- 5.3. As taxas dos serviços de suporte técnico estão incluídas nas taxas dos serviços em nuvem.
- 5.4. As taxas dos serviços gerenciados serão faturadas e pagas mensalmente em atraso.
- 5.5. As taxas de todos os outros serviços e da exclusão de serviços serão faturadas no momento da prestação dos serviços.
- 5.6. As taxas dos serviços gerenciados serão fixas no primeiro ano, no valor especificado no Cronograma UBIQULAR. No segundo ano e nos anos posteriores, as taxas serão um valor igual às taxas dos serviços de suporte técnico do ano anterior, acrescidas de um valor igual ao maior de: a) 3% ou b) o aumento percentual do Índice de preços do ano anterior, ou outro valor que possa ser acordado entre as partes.

6. VIGÊNCIA E RESCISÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços gerenciados e os serviços de suporte técnico terão início na data de início e continuarão até o final da vigência da assinatura (**período inicial dos serviços**) e, posteriormente, este Contrato será automaticamente renovado por períodos sucessivos de 12 meses (**período de renovação**), a menos que:
 - 6.1.1. uma das partes notificar a rescisão à outra parte, por escrito, pelo menos 60 dias antes do final da vigência da assinatura ou do período de renovação, caso em que este Contrato será rescindido após o encerramento do respectivo período inicial da vigência dos serviços de suporte técnico ou do período de renovação; ou
 - 6.1.2. os serviços ou este Contrato seja, de outra forma, rescindido de acordo o disposto neste Contrato, e o período inicial dos serviços, junto com os períodos de renovação subsequentes, constituirão o **período dos serviços**.
- 6.2. Todos os serviços serão prestados nas datas e nos horários a serem combinados entre as partes.
- 6.3. Após o encerramento ou rescisão deste Contrato, por qualquer motivo:
 - 6.3.1. o FORNECEDOR deverá interromper imediatamente a entrega e prestação de todos os serviços em vigor, a partir da respectiva data de rescisão ou encerramento;
 - 6.3.2. todas as taxas que foram faturadas antes da respectiva data da rescisão, permaneçam pendentes, passam imediatamente a serem devidas e passíveis de pagamento; e
 - 6.3.3. os serviços que são faturados de acordo com a Cláusula 5.5 e que foram prestados, mas que não foram faturados antes da respectiva data de rescisão ou expiração, serão faturados e deverão ser pagos pelo CLIENTE.