



Termos e condições dos serviços de suporte e assinatura (SnS, Support and Subscription) da VMware Inc.

A VMware, Inc., uma corporação de Delaware, EUA, ou a VMware International Limited, empresa organizada de acordo com as leis irlandesas conforme aplicáveis, ("VMware"), fornecerá Serviços de Suporte e Assinatura (conforme definido neste documento) (coletivamente, os "Serviços") ao Cliente, de acordo com os termos deste Contrato (o "Contrato") e conforme estabelecido no Site de Serviços de Suporte VMware, em <http://www.vmware.com/br/support/services/>. A entidade VMware aplicável, a Data de Vigência, o Software e o nível de Serviços serão indicados no acordo de licença corporativo aplicável, no formulário de pedido de SnS, no Pedido de compra do Cliente ou, se o Cliente tiver adquirido suporte baseado em incidente ("Por Incidente"), no formulário de registro preenchido pelo Cliente no momento da compra (coletivamente, o "Pedido").

1. Definições.

1.1 "Erro" significa uma falta de conformidade substancial do Software com as especificações descritas na documentação pertinente do produto ("Documentação").

1.2 "Código Modificado" significa qualquer modificação, adição e/ou desenvolvimento de scripts de código que constitua um desvio em relação às árvores de código do produto pré-definidos / módulos desenvolvidos pela VMware para implementação em produção e/ou uso. O Código Modificado exclui as opções de Software customizáveis para as quais a VMware oferece Serviços, na lista de preços aplicáveis da VMware.

1.3 "Taxas de Serviços" significam as taxas para os Serviços especificados em uma fatura correspondente da VMware ou de um revendedor.

1.4 "Período de Serviços" significa o período para o qual o Cliente adquiriu os Serviços e todos os períodos de renovação subsequentes, tendo início: (a) para a licença de Software, para as quais os Serviços são obrigatórios, na data em que a(s) chave(s) de licença de Software aplicável(is) se torna(m) disponível(is) para download, e, (b) na data de compra dos Serviços, no caso de licenças de Software para as quais os Serviços são opcionais.

1.5 "Gravidade" é uma medida do impacto relativo de um Erro no uso do Software, conforme determinado pela VMware. Os seguintes níveis de Gravidade se aplicam a todo Software:

(a) "Gravidade 1" significa que o servidor de produção do Cliente ou outro(s) sistema(s) crítico(s) estão inativos e não há nenhuma solução provisória imediatamente disponível e (i) a totalidade ou uma parte considerável dos seus dados essenciais corre o risco de ser corrompida ou perdida; (ii) o Cliente teve uma perda substancial de serviço; ou (iii) as operações de negócios do Cliente foram severamente interrompidas.

(b) "Gravidade 2" significa que uma função importante foi gravemente comprometida de modo que (i) as operações podem continuar de forma restrita, embora a produtividade a longo prazo possa ser adversamente afetada; (ii) um grande marco está em risco; as instalações em andamento e incrementais são afetadas; ou (iii) uma solução temporária está disponível.

(c) "Gravidade 3" envolve a perda parcial e não crítica das funções do software de modo que: (i) a operação de alguns componentes está comprometida, mas permite que usuário possa continuar usando o Software; ou (ii) os marcos iniciais de instalação estão em risco mínimo.

(d) "Gravidade 4" significa (i) a questões de uso geral e problemas superficiais, inclusive erros de documentação, e (ii) casos abertos via e-mail para o Software Zimbra.

1.6 "Software" significa o software oferecido na lista de preços da VMware e todos os componentes fornecidos com o Software, incluindo os componentes de código aberto (Open Source).

1.7 "Serviços de Assinatura" significa quaisquer Versões de Manutenção, Versões Secundárias e Versões Mais Recentes (principais), cada uma definida abaixo, do Software e sua Documentação fornecida ao Cliente pela VMware.

(a) "Versão de Manutenção" ou "Atualização" significa uma versão do Software, disponível para o público geral, que normalmente traz correções de manutenção ou apenas reparos, designada pela VMware através de uma mudança no dígito à direita do segundo ponto decimal (por exemplo, Software 5.0 >> Software 5.0.1), ou, no caso de alguns Softwares, por meio de uma mudança no dígito do número de Atualização (ex.: Software 5.0 Update 1).

(b) "Versões Secundárias" significa uma versão do Software com disponibilidade geral que (i) introduz uma quantidade limitada de novos recursos e novas funções, e (ii) é designada pela VMware por meio de uma mudança no dígito à direita do ponto decimal (por exemplo, Software 5.0 >> Software 5.1).

(c) "Versão Mais Recente", também conhecida como **"Upgrade"**, significa uma versão do Software com disponibilidade geral que (i) contém melhorias funcionais ou extensões, e (ii) é designada pela VMware por meio de uma mudança no dígito à esquerda do primeiro ponto decimal (por exemplo, Software 5.0 >> Software 6.0).

1.8 "Suporte Técnico" significa a prestação de assistência técnica, por telefone ou pela Web, pela VMware ao(s) contato(s) técnico(s) do Cliente no que diz respeito a instalação e Erros, no respectivo nível de Serviços adquirido pelo Cliente.

1.9 "Produtos de Terceiros" significa qualquer software ou hardware que (i) é fabricado por outra empresa que não a VMware e (ii) não foi incorporado ao Software.

2. Termos de Serviços.

2.1 Prestação de Serviços. Sujeita aos termos deste Contrato, a VMware prestará Serviços ao Cliente durante o Período de Serviços no nível de Serviços adquirido. O uso pelo Cliente de Serviços de Assinatura estará sujeito aos termos do Guia de Produtos da VMware publicado no site www.vmware.com/br/download/eula, na data em que o Cliente instalar aquela release pela primeira vez.

2.2 Fim da Disponibilidade. A VMware poderá, a seu critério, decidir pela descontinuidade do Software e/ou dos Serviços de tempos em tempos ("**Fim da Disponibilidade**"). A VMware publicará um aviso sobre o Fim da Disponibilidade, incluindo a última data de disponibilidade comercial geral do Software em questão e o cronograma de descontinuidade dos Serviços, em <https://www.vmware.com/br/support/policies/lifecycle.html>. A VMware não tem obrigação de fornecer Serviços para o Software que esteja fora da vida útil do Serviço aplicável.

2.3 Requisitos de Compra.

(a) Exceto quando fornecido pela VMware, o Cliente só poderá adquirir Serviços iniciais para a versão mais recente do Software que se encontra disponível ao público em geral.

(b) O Cliente precisa adquirir e/ou renovar os Serviços no mesmo nível de Serviços para todo o Software em um determinado ambiente (por exemplo: Teste, Desenvolvimento, Controle de Qualidade, Produção).

(c) Exceto quando informado de outra forma na lista de preços aplicável, o prazo mínimo para qualquer oferta de Serviço é de 1 (um) ano.

(d) Estes termos e condições de Serviços serão atualizados automaticamente de acordo com os termos e condições atuais da VMware, estabelecidos em https://www.vmware.com/files/pdf/support/support_terms_conditions.pdf mediante qualquer renovação de Serviços.

2.4 Exclusões.

(a) Os Serviços não cobrem problemas ocasionados pelo seguinte:

(i) acidente; sobrecarga física, elétrica ou eletromagnética incomum; negligência; uso indevido; falha de energia elétrica, do ar condicionado ou controle de umidade; falha de mídia de rotação não fornecida pela VMware; operação do Software com outras mídias que não estejam de acordo com as especificações do fabricante; ou causas que não sejam comuns ao uso;

(ii) instalação imprópria pelo Cliente ou uso do Software de maneira diferente dos procedimentos operacionais especificados na Documentação;

(iii) Produtos de Terceiros que não sejam a interface do Software com esses Produtos de Terceiros;

(iv) Código Modificado;

(v) problemas relacionados ao Software oferecido como um Serviço (SaaS, Software as a Service);

(vi) quaisquer entregas personalizadas criadas pela VMware especificamente para o Cliente como parte dos serviços de consultoria; ou

(viii) uso do Software com ferramentas não compatíveis (por exemplo: Java Development Kit [JDK]; Java Runtime Environment [JRE]), APIs, interfaces ou formatos de dados diferentes daqueles que estão incluídos no Software e cuja compatibilidade está estabelecida na Documentação; ou

(vii) qualquer problema não coberto pelo Suporte Técnico.

O Cliente pode solicitar assistência da VMware para tais problemas, mediante o pagamento de uma taxa adicional.

(b) Caso a VMware suspeite que um problema relatado possa estar relacionado ao Código Modificado, a VMware poderá, a seu critério exclusivo, (i) solicitar que o Código Modificado seja removido e/ou (ii) informar ao Cliente que ele poderá obter assistência adicional diretamente nos vários fóruns de discussão dos produtos ou contactando o grupo de serviços de consultoria da VMware mediante o pagamento de uma taxa adicional.

2.5 Responsabilidades do Cliente. As obrigações da VMware no que se refere a Serviços estão sujeitas ao seguinte:

- (a) O Cliente concorda em receber comunicações da VMware por e-mail, telefone e outros meios em relação aos Serviços (tais como comunicações relacionadas a cobertura do suporte, Erros ou outros problemas técnicos, além da disponibilidade de novas versões do Software).
- (b) O contato técnico do Cliente deverá cooperar para permitir que a VMware preste os Serviços.
- (c) O Cliente é o único responsável, integralmente, pelo uso do Software pelos seu pessoal, devendo treiná-los adequadamente na utilização e aplicação do Software.
- (d) O Cliente deverá relatar prontamente à VMware todos os problemas com o Software e implementar os procedimentos de correção fornecidos pela VMware dentro de um prazo razoável após o recebimento.
- (e) O Cliente é o único responsável por proteger e fazer o backup de dados e informações armazenados nos computadores nos quais o Software é usado e, antes de entrar em contato com a VMware para solicitar suporte técnico, ele deve verificar se tais dados e informações estão protegidos e possuem backups de acordo com quaisquer requisitos normativos ou internos (conforme aplicável). A VMware não assume responsabilidade por perda de dados ou informações em caso de erros ou outros problemas de funcionamento do Software ou dos computadores nos quais o Software é usado.
- (f) O Cliente terá recursos dedicados disponíveis para trabalhar 24 horas por dia, sete dias por semana, na solução de Erros de Gravidade 1.

3. Ofertas de Serviços e Taxas.

3.1 Termos de Taxa de Serviços.

(a) As Taxas de Serviços serão devidas na Data de Vigência ou, no caso de renovação do prazo, no máximo até a data de início do respectivo Período de Serviços. As Taxas de Serviços estão especificadas na lista de preços aplicável e não são reembolsáveis.

(b) Se o Cliente renovar ou adicionar uma oferta de Serviços que tenha um prazo mínimo de 1 (um) ano, ele poderá definir um mesmo prazo para os Serviços de todas ou de parte das licenças do Software e para os Serviços renovados ou adicionados. Nesse caso, a VMware rateará as Taxas de Serviços aplicáveis para estender o Período de Serviços atual de modo que seu término coincida com os Serviços renovados ou adicionados.

(c) Para Software com licença perpétua, se o Cliente adquirir Serviços após ter adquirido as licenças de Software, ou se decidir não renovar os Serviços e depois quiser readquiri-los, ele precisará migrar para a Versão Mais Recente do Software vigente na ocasião e pagar: (i) as respectivas Taxas de Serviços referentes ao Período de Serviços em curso; (ii) o valor das Taxas correspondentes ao período em que não esteve inscrito nos Serviços; e (iii) uma taxa de reintegração equivalente a 20% (vinte por cento) do total das Taxas de Serviços referidas em (i) e (ii).

(d) Nos casos em que o Cliente adquirir uma Licença para migrar de uma edição do Software para outra (por exemplo: do VMware vSphere Standard para o VMware vSphere Enterprise Plus), qualquer período não utilizado do Período de Serviços da Licença original será convertido e usado para estender o Período de Serviços da Licença atualizada recentemente adquirida. Este parágrafo (d) não se aplica aos acordos de licença corporativos.

(e) Se o Cliente adquiriu Serviços de um Provedor de Serviços Autorizado da VMware e está renovando somente o Suporte Técnico com a ajuda do referido provedor, ele poderá comprar os Serviços de Assinatura da VMware, separadamente, como renovação. A taxa de renovação para tais Serviços de Assinatura será estabelecida de acordo com o conteúdo da lista de preços aplicável. "**Provedor de Serviços Autorizado**" refere-se a terceiros autorizados por contrato com a VMware a prover os serviços de Suporte Técnico de primeiro e segundo níveis para o Software.

3.2 Ofertas Avançadas e Gratuitas.

(a) Determinados Serviços (por exemplo: Suporte a Negócios Críticos e Suporte de Missão Crítica) exigem que o Cliente adquira também um nível básico de suporte. Consulte a lista de preços aplicável para obter mais detalhes.

(b) A VMware poderá oferecer Serviços como cortesia, incluindo os Serviços Complementares de Atualização da VMware para um determinado Software, conforme descrito no site de Serviços de Suporte Técnico da VMware. "**Serviços Complementares de Atualização da VMware**" referem-se ao fornecimento de Versões de Manutenção e Versões Secundárias ao Cliente pela VMware. Os Serviços Complementares de Atualização da VMware não incluem Versões Mais Recentes.

4. Condições Gerais

4.1 Termos de Pagamento. As Taxas de Serviços não incluem impostos, tarifas aduaneiras nem outras taxas impostas por qualquer governo. O Cliente deverá pagar ou reembolsar a VMware todos os impostos, taxas e tarifas aduaneiras, locais, estaduais ou federais, sobre propriedade pessoal, de produção/consumo/prestação de serviços ou de valor adicionado, de retenção na fonte ou outros decorrentes das transações tratadas por este Contrato (exceto impostos sobre lucro líquido da VMware). Todas as faturas emitidas pela VMware relativas a este Contrato deverão ser pagas dentro do prazo de 30 dias a partir da data de emissão da fatura. Os valores não pagos dentro do prazo estarão sujeitos a uma multa por atraso igual ou menor que 1,5% (um e meio por cento) ao mês ou igual ao valor máximo permitido pela legislação aplicável. Caso o pagamento de quaisquer Taxas de Serviços esteja atrasado, a VMware também poderá suspender os serviços até que a inadimplência seja sanada.

4.2 Garantia Limitada. A VMware garante que os Serviços a serem realizados, segundo este instrumento, serão executados de forma profissional e atenderão aos padrões de indústria. Mediante a entrega pelo Cliente à VMware de uma notificação por escrito, com detalhes razoáveis sobre regularizar o (seu) descumprimento, dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias, a VMware voltará a prestar os Serviços para cumprir comercialmente a garantia acima. NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI, ESTA GARANTIA É DADA EXPRESSAMENTE EM SUBSTITUIÇÃO A QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS, ESTATUTÁRIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, E NÃO VIOLAÇÃO. NA EXTENSÃO MÁXIMA DETERMINADA PELA LEI, ESTE RECURSO SERÁ O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE RELACIONADO AO NÃO CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS.

4.3 Limitação de Responsabilidade. NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI, A VMWARE NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENCIAIS, SEJAM ELES BASEADOS EM CONTRATO, DELITOS OU QUALQUER OUTRA TEORIA LEGAL, DECORRENTE DE DESEMPENHO OU NÃO DESEMPENHO NO ÂMBITO DESTE ACORDO. COMO ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS IMPREVISTOS OU INCIDENTAIS, A LIMITAÇÃO ANTERIOR PODERÁ NÃO SE APLICAR AO CLIENTE. A RESPONSABILIDADE DA VMWARE NO ÂMBITO DESTE CONTRATO NÃO EXCEDERÁ, SOB QUALQUER CIRCUNSTÂNCIA, AS TAXAS DE SERVIÇO PAGAS PELO CLIENTE À VMWARE SOB ESTE CONTRATO DURANTE OS 12 (DOZE) MESES IMEDIATAMENTE PRECEDENTES À DATA DO EVENTO QUE LEVOU À RECLAMAÇÃO.

4.4 Rescisão. A VMware poderá terminar o Contrato e os Serviços a qualquer momento caso (1) se descubra que o Cliente está inadimplente quanto às restrições da licença de Software, ou caso (2) o Cliente esteja inadimplente em relação a este Contrato.

4.5 Proteção de Dados. O Cliente reconhece que a correspondência e os arquivos de log gerados em conjunto com uma solicitação de Serviços podem conter informações confidenciais ou dados pessoais. O Cliente é o único responsável por tomar as medidas que considerar necessárias para proteger tais dados, incluindo a ofuscação dos logs ou a proteção dessas informações antes do envio à VMware.

4.6 Outros. O Cliente não tem autorização para transferir ou delegar este Contrato a terceiros sem o consentimento prévio e por escrito da VMware. Este Contrato será regido pelas leis do Estado da Califórnia, EUA, sem consideração de conflitos entre princípios legais. As partes consentem com a jurisdição exclusiva dos foros estaduais e federais situados no município de Santa Clara (Santa Clara County), Estado da Califórnia (EUA). Este Contrato representa a íntegra do acordo entre as partes com respeito à prestação de Serviços da VMware para o Cliente e prevalece sobre todas as comunicações, ajustes e acordos anteriores, sejam eles verbais ou escritos. Este Contrato não pode ser alterado, exceto em documento escrito assinado por ambas as partes. Qualquer renúncia às disposições deste Contrato deve ser feita por escrito para ter validade. Com exceção do que está expressamente estabelecido neste documento, os termos de quaisquer ordens de compra ou outros formulários comerciais utilizados pelo Cliente não afetarão as obrigações das partes neste Contrato, e tais ordens de compra ou formulários comerciais do Cliente que contiverem termos adicionais ou conflitantes são aqui rejeitados pela VMware. O Cliente concorda que as ordens de compra não precisam ser assinadas para serem válidas e exigíveis. Se alguma disposição deste Contrato for considerada inválida ou inexecutável, os termos restantes continuarão sendo válidos e exigíveis na máxima extensão permitida pela legislação. A versão do guia de Suporte Técnico no site https://www.vmware.com/files/pdf/support/tech_support_guide.pdf e as políticas localizadas na página <https://www.vmware.com/support/policies/index/> são as versões regentes desses documentos/políticas; qualquer tradução para outro idioma é apenas para conveniência. A VMware poderá atualizar o guia de Suporte Técnico e as políticas de suporte periodicamente e sem aviso prévio.