

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

Visão geral do Serviço

Este documento descreve os serviços (os "Serviços") executados por um Gerente de Relacionamento com o Cliente (Customer Success Manager, "CSM"), conhecido anteriormente como Business Critical Account Manager ("BCAM"), fornecidos de acordo com cada uma das seguintes ofertas de suporte técnico Premium: (i) BCAM do nível Principal e (ii) CSM do Suporte Premium. O CSM atua como um ponto único de contato para ajudar o Cliente com o ciclo de vida do software de segurança da Symantec e para gerenciar a experiência do Cliente com o suporte técnico. O CSM ajuda o Cliente a promover a adoção de recursos e a aumentar o uso do Software Qualificado com base nos fatores de sucesso estabelecidos em parceria com o Cliente.

Esta Descrição do Serviço, com todos os anexos incluídos por referência (se existentes), faz parte de todos os contratos que incorporam esta Descrição do Serviço por referência (coletivamente, o "Contrato"). Se esta Descrição do Serviço for acompanhada de termos e condições, esses termos e condições se aplicarão ao Cliente, a menos que o Cliente tenha um Contrato assinado aplicável.

Sumário

- **Recursos e funcionalidades técnicas e comerciais**
 - Recursos do Serviço
 - Responsabilidades do Cliente
- **Políticas do Suporte Técnico Empresarial da Symantec**
- **Termos específicos ao serviço**
- **Definições**

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

Recursos e funcionalidades técnicas e comerciais

Recursos do Serviço:

Cobertura do Suporte Técnico

- **Contatos Designados:** o Cliente poderá atribuir um número razoável de Contatos Designados para interagir com os engenheiros de suporte técnico da Symantec para todo Software Qualificado com relação aos Serviços.
- **Fila prioritária e acesso aos engenheiros do Suporte Técnico Empresarial:** o cliente terá prioridade na fila de chamadas, quando disponível, além de acesso direto a um grupo de engenheiros de suporte técnico experientes da Symantec para os Casos registrados referentes ao Software Qualificado.
- **Portal MySymantec:** o cliente terá acesso ao site de gerenciamento de contas MySymantec em: https://support.symantec.com/en_US/mysymantec.html, onde é possível obter informações de produtos e licenças atuais e criar novos casos de suporte técnico.

Serviços do Gerente de Relacionamento com o Cliente

O CSM fornecerá todos os serviços de Gerenciamento de Contas, Gerenciamento de Casos e Planejamento do Ciclo de Vida, além de atuar como um veículo para os serviços de Cobertura do Suporte para o Software Qualificado, conforme definido abaixo. O CSM fornecerá informações relacionadas aos casos de suporte técnico abertos, assim como informações sobre os produtos de segurança da Symantec, tendências do mercado, informações sobre ameaças, melhores práticas e outras informações relacionadas durante o período dos Serviços.

Gerenciamento de contas:

- **Ponto de contato denominado:** um CSM denominado será atribuído ao Cliente e atuará como o principal contato da conta do Cliente para os Serviços.
- **Relatórios mensais de casos de suporte padrão:** o CSM fornecerá relatórios mensais com o histórico de casos de suporte técnico do Cliente, a fim de ajudar a identificar tendências e problemas do suporte técnico e discutir com o Cliente as áreas potenciais para aprimoramentos. Esse relatório mensal será fornecido remotamente pelo CSM.
- **Avaliações e relatórios trimestrais:** os relatórios mensais do histórico de casos de suporte padrão serão resumidos trimestralmente visando ajudar a identificar problemas de suporte técnico, tendências e preocupações do Cliente, e também discutir as áreas potenciais para aprimoramentos e fazer recomendações. A avaliação trimestral também abordará os requisitos comerciais do cliente e o desempenho da Symantec em relação a eles, além de proporcionar insights sobre o cenário de ameaças à segurança global. Esse relatório mensal será fornecido remotamente pelo CSM.
- **Avaliação anual da conta (presencial):** durante o período anual dos Serviços, o CSM se reunirá uma vez com o Cliente (em um único local) para avaliar o histórico de casos de suporte técnico do Cliente no ano anterior, referente ao Software

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

Qualificado, e para avaliar a postura de segurança então atual e a estratégia de segurança contínua do Cliente, a fim de fazer recomendações sobre as melhores práticas.

Gerenciamento de casos

- **Resposta durante o horário comercial:** o CSM está disponível durante o Horário Comercial Regional.
- **Assistência para encaminhamentos:** durante o Horário Comercial Regional, o CSM ajudará com todos os encaminhamentos de casos de suporte técnico em nome do Cliente. Fora do Horário Comercial Regional, essas situações serão administradas pelo Suporte Técnico da Symantec.
- **Atualizações de encaminhamentos, ações e chamadas de gerenciamento:** depois que o Cliente registrar um caso de suporte técnico de Gravidade 1, o CSM será notificado pelo engenheiro de suporte técnico da Symantec e passará, então, a atuar como o ponto de contato para oferecer assistência no gerenciamento do caso de suporte técnico ao Cliente, durante o Horário Comercial Regional. O CSM monitorará o caso para fornecer ao Cliente as atualizações sobre o status do caso. O CSM determinará se é necessário estabelecer um plano de ação de suporte técnico para a resolução do problema e passará essas informações aos Contatos Designados.

Planejamento do ciclo de vida

- **Atualizações de patches e correções:** o CSM notificará o Cliente quando patches ou correções de bugs para o Software Qualificado se tornarem disponíveis.
- **Serviços de otimização do produto:** determinados produtos da Symantec incluem serviços de otimização que estão disponíveis aos clientes que utilizam o Symantec Diagnostic Tool ("SYMDiag"). O Cliente deverá solicitar esses serviços de otimização através do CSM para que sejam coordenados com os engenheiros de suporte técnico. Os serviços de otimização são fornecidos remotamente por telefone, email e, se necessário, concluídos com uma reunião online para discutir as descobertas e fornecer os relatórios necessários ao Cliente.

Responsabilidades do Cliente:

- **Disponibilidade do serviço:** o cliente deverá ter uma licença atual válida e um contrato de suporte ou manutenção Essential Support para todo software, dentro do Território, para o qual esses Serviços deverão ser fornecidos. Se a licença do Software do Cliente fizer parte de uma licença de local, o Cliente deverá manter o Essential Support (ou qualificação de Suporte/Manutenção padrão equivalente) para todos os Softwares Qualificados cobertos pela licença de local. A Symantec não tem a obrigação de fornecer nenhum crédito, reembolso ou extensão dos Serviços quando estes forem suspensos porque o Cliente não manteve o Essential Support para o Software Qualificado.
- **Produtos Cobertos:** o Cliente deverá consultar regularmente a lista de Produtos Cobertos, que poderá ser revisada e atualizada pela Symantec periodicamente, sem aviso ao Cliente. Se a Symantec incluir produtos de software adicionais na família de Produtos Cobertos do Software Qualificado do Cliente, para o qual o Cliente atualmente recebe os Serviços, esses

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

Serviços deverão então incluir automaticamente o(s) Software(s) Qualificado(s) adicional(is), sem que seja necessário pagar tarifas adicionais de serviço. A Symantec poderá adicionar ou remover componentes e/ou produtos dos conjuntos de Produtos Cobertos a qualquer momento para refletir mudanças nas ofertas de produtos e serviços da Symantec.

Políticas do Suporte Técnico Empresarial da Symantec:

Exceto conforme fornecido nesta Descrição do Serviço, o Suporte Técnico da Symantec será fornecido de acordo com a Política do Suporte Técnico Empresarial da Symantec e outras políticas de suporte relevantes. Essas políticas poderão ser revisadas e atualizadas periodicamente pela Symantec, sem aviso prévio ao Cliente, e podem ser encontradas em: https://support.symantec.com/en_US/article.TECH236428.html.

Termos específicos ao Serviço:

Sem renovação automática — Não obstante qualquer informação contrária contida no Contrato, a renovação automática do Serviço não está disponível. Antes da expiração do Serviço, o Cliente deverá entrar em contato com a Symantec ou com um revendedor da Symantec para renovar o Serviço.

Serviços dedicados — Os Serviços são oferecidos para serem usados somente em benefício de um Cliente dedicado. Se o Cliente fornecer serviços a seus clientes como um consultor ou provedor de serviços, o Cliente deverá adquirir uma assinatura dos Serviços para cada um de seus clientes que tiver o direito de receber o benefício dos Serviços.

Condições do Serviço

- Os Serviços serão fornecidos pela Symantec nos locais de entrega conforme mencionados no Instrumento de Assinatura. O Cliente reconhece e concorda que as leis e/ou regulamentações aplicáveis do país no qual os Serviços são fornecidos pela Symantec podem limitar ou alterar o âmbito dos Serviços. Não obstante o disposto acima, o Cliente autoriza a Symantec a executar análises remotas dos dados do Cliente quando necessárias para os Serviços.
- O Cliente reconhece e concorda que a Symantec poderá precisar conectar computadores e equipamentos próprios diretamente à rede de computadores do Cliente. O Cliente consente explicitamente que a Symantec conecte computadores e equipamentos próprios diretamente à rede de computadores do Cliente. E o Cliente assume todo o risco e responsabilidade em relação a isso. A Symantec não terá responsabilidade alguma nesse respeito.
- Os Serviços serão fornecidos em inglês. Sempre que possível, a Symantec fará todos os esforços comercialmente razoáveis para facilitar requisitos de idioma local, durante o Horário Comercial Regional. Porém, alguns produtos somente poderão ter suporte em inglês.

Definições

Os termos iniciados em letra maiúscula usados nesta Descrição do Serviço, e não definidos de outra forma no Contrato ou nesta Descrição do Serviço, têm os significados correspondentes descritos abaixo:

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

"**Contatos Designados**" refere-se aos indivíduos na empresa do Cliente que foram designados como os administradores responsáveis pela implementação e manutenção do Software Qualificado no ambiente de produção do Cliente, dentro do Território.

"**Produtos Cobertos**" refere-se ao software atual da Symantec, identificado pela família de produtos, em: https://support.symantec.com/en_US/article.INFO4324.html.

"**Software Qualificado**" refere-se ao software da lista de Produtos Cobertos para os quais o Cliente possui uma licença de uso válida e mantém um direito atual para o Essential Support, ou direito a suporte técnico equivalente, referente a tais Produtos Cobertos. Se o Cliente tiver uma licença de local, ele deverá ter o Essential Support para todos os Produtos Cobertos em tal licença de local. Além disso, a Symantec não tem a obrigação de fornecer nenhum crédito, reembolso ou extensão dos Serviços quando esses Serviços forem suspensos porque o Cliente não manteve o Essential Support.

"**Horário Comercial Regional**" refere-se às horas de suporte técnico padrão local no Território, conforme especificado em: https://support.symantec.com/en_US/article.INFO4324.html.

"**Software**" refere-se a cada programa de software da Symantec ou do licenciador, em formato de código do objeto, licenciado ao Cliente pela Symantec e regido pelos termos do EULA, que acompanha tal programa de software, ou desta Descrição do Serviço, conforme aplicável, incluindo, sem limitações, novas versões ou atualizações, conforme aqui especificado.

"**Instrumento de Assinatura**" refere-se a um ou mais dos documentos aplicáveis a seguir, que definem ainda mais os direitos e as obrigações do Cliente relacionados ao Serviço: um certificado da Symantec ou uma notificação de direito semelhante emitida pela Symantec ou um contrato por escrito entre o Cliente e a Symantec, que acompanha, precede ou segue esta Descrição do Serviço.

"**Symantec**" refere-se a:

(i) **Symantec Corporation**, com sede comercial no endereço 350 Ellis Street, Mountain View, CA 94043, EUA, se o Território estiver localizado nas Américas; sendo que "Américas" refere-se a todos os países da América do Norte, América Central, América do Sul ou Caribe;

(ii) **Symantec Asia Pacific Pte Limited**, com sede comercial no endereço 6 Temasek Boulevard, #11-01 Suntec Tower 4, Singapore 038986, se o Território estiver localizado no Pacífico Asiático; sendo que "Pacífico Asiático" se refere à região das Ilhas do Pacífico, incluindo Austrália e Nova Zelândia, ou um país no continente Asiático (exceto o Cazaquistão, Quirguistão, Rússia, Turcomenistão, Uzbequistão e Oriente Médio); ou

(iii) **Symantec Limited**, com sede comercial no endereço Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland, se o Território estiver localizado na região EMEA; sendo que "EMEA" refere-se a qualquer país do mundo que não esteja localizado nas Américas ou no Pacífico Asiático.

"**Território**" refere-se ao país ou região na qual o Cliente receberá os Serviços, de acordo com a localização do Software Qualificado.

FIM DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO



TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS

A SYMANTEC CORPORATION E/OU SUAS SUBSIDIÁRIAS ("SYMANTEC") CONCORDAM EM FORNECER OS SERVIÇOS A VOCÊ ENQUANTO PESSOA FÍSICA, PESSOA JURÍDICA OU ENTIDADE LEGAL QUE UTILIZARÁ OS SERVIÇOS (DORAVANTE DENOMINADO "VOCÊ", "SEU(S)/SUA(S)" OU "CLIENTE") UNICAMENTE SOB A CONDIÇÃO DE VOCÊ ACEITAR TODOS OS TERMOS DESTES CONTRATO ("CONTRATO"). LEIA CUIDADOSAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTES CONTRATO DE LICENÇA ANTES DE USAR OS SERVIÇOS. ESTE É UM CONTRATO LEGAL E EXECUTÁVEL CELEBRADO ENTRE VOCÊ E A SYMANTEC. A MENOS QUE SEJA AQUI DEFINIDO DE OUTRA FORMA, OS TERMOS INICIADOS EM LETRAS MAIÚSCULAS TERÃO O SIGNIFICADO ESTABELECIDO NA SEÇÃO "DEFINIÇÕES" DESTES CONTRATO, E TAIS TERMOS INICIADOS EM MAIÚSCULAS PODERÃO SER USADOS NO SINGULAR OU NO PLURAL, CONFORME EXIGIDO PELO CONTEXTO.

1. **PAGAMENTO.** Caso não haja um contrato executado mutuamente especificando os termos de pagamento, os termos de pagamento da cotação da Symantec relacionada aos Serviços se aplicarão. Se o Cliente estiver adquirindo os Serviços através de um revendedor autorizado da Symantec, as tarifas e os termos de pagamento aplicáveis aos Serviços serão aqueles concordados separadamente entre o Cliente e tal revendedor.

2. **TERMO; RENOVAÇÃO; RESCISÃO.**

a. **Termo.** O Cliente concorda que está adquirindo os Serviços pelo período definido no Instrumento de Assinatura (o "Período do Serviço"). O Cliente concorda que tem a obrigação de pagar as tarifas do Serviço aplicáveis pelo Período do Serviço. Não obstante qualquer informação contrária contida no Contrato, a renovação automática do Serviço não está disponível. Antes que o Serviço expire, o Cliente deverá entrar em contato com a Symantec ou com um revendedor da Symantec para renovar o Serviço de acordo com os termos e condições então aplicáveis ao Serviço. Se o Cliente renovar os Serviços através da Symantec, essa renovação estará sujeita às tarifas e à disponibilidade geral da oferta de Serviço aplicável na lista de preços, então atual, da Symantec. Se o Cliente renovar os Serviços através de um revendedor da Symantec, o valor das tarifas e os termos de pagamento de tal renovação serão aqueles concordados separadamente entre o Cliente e tal revendedor.

b. **Rescisão.** Este Contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por qualquer uma das partes: (i) após aviso por escrito se a outra parte violar qualquer termo material deste Contrato e tal violação permanecer sem correção por trinta (30) dias após o aviso por escrito; ou (ii) imediatamente, se a outra parte se tornar o sujeito de um pedido voluntário ou involuntário de falência ou qualquer procedimento involuntário relacionado à insolvência, concordata, liquidação ou ação semelhante para o benefício de credores como consequência de dívidas, ou se a outra parte encerrar ou ameaçar o encerramento dos negócios. Nenhum reembolso será pago pela rescisão deste Contrato.

3. **GARANTIA.** A Symantec fornecerá os Serviços com profissionalismo e ética, de acordo com a Descrição do Serviço. **O CLIENTE CONCORDA QUE AS CORREÇÕES, OBRIGAÇÕES EXPRESSAS E GARANTIAS AQUI DEFINIDAS SÃO EXCLUSIVAS E SUBSTITUEM E EXCLUEM (PELA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI) QUALQUER OUTRA CORREÇÃO, GARANTIA, CONDIÇÃO, TERMO, COMPROMISSO OU REPRESENTAÇÃO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, LEGISLATIVA OU NÃO, RELACIONADA A QUALQUER SERVIÇO OU OUTROS ITENS FORNECIDOS SEGUNDO, OU EM CONEXÃO COM, ESTE CONTRATO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, QUALQUER GARANTIA, CONDIÇÃO, TERMO, COMPROMISSO OU REPRESENTAÇÃO COM RELAÇÃO À CONDIÇÃO, QUALIDADE OU ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO DOS SERVIÇOS E/OU OUTROS ITENS FORNECIDOS OU QUALQUER PARTE DELES.**

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

4. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE. PELA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, E INDEPENDENTEMENTE DE ALGUMA CORREÇÃO AQUI DEFINIDA NÃO ATINGIR SEU PROPÓSITO ESSENCIAL, EM NENHUM CASO, A SYMANTEC OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS, SEJA POR CONTRATO, DELITO OU OUTROS MEIOS, PERANTE AO CLIENTE OU QUALQUER OUTRA PESSOA OU ENTIDADE POR: (I) QUALQUER DANO, PERDA, DESPESA OU CUSTO DE QUALQUER TIPO, INCIDENTAL, INDIRETO, ESPECIAL OU CONSEQUENCIAL; OU (II) CUSTOS DA COMPRA DE MERCADORIAS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS, PERDA DE LUCROS COMERCIAIS OU RECEITA, DADOS PERDIDOS OU CORROMPIDOS, PERDA DE PRODUÇÃO, PERDA DE CONTRATOS, PERDA DE BENS INTANGÍVEIS OU ECONOMIAS PREVISTAS, OU DESPÉRDIO DO TEMPO DE GERENCIAMENTO OU DA MÃO-DE-OBRA; MESMO QUE TENHAM SIDO ALERTADOS SOBRE A POSSIBILIDADE E INDEPENDENTEMENTE DE TEREM OCORRIDO POR CONSEQUÊNCIA DIRETA OU INDIRETA DO CONTRATO OU DO USO DOS SERVIÇOS OU DO DESEMPENHO, DESEMPENHO DEFICIENTE, FALTA DE DESEMPENHO OU ATRASO NO DESEMPENHO EXIBIDOS PELA SYMANTEC EM QUALQUER DE SUAS OBRIGAÇÕES OU EM CONEXÃO COM ESTE CONTRATO. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A RESPONSABILIDADE DA SYMANTEC DEVERÁ EXCEDER O PREÇO PAGO PELOS SERVIÇOS. NADA QUE ESTEJA CONTIDO NO CONTRATO DEVERÁ EXCLUIR OU LIMITAR A RESPONSABILIDADE DA SYMANTEC POR QUALQUER RESPONSABILIDADE QUE NÃO POSSA SER EXCLUÍDA OU LIMITADA POR LEI (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, A RESPONSABILIDADE DA SYMANTEC POR MORTE OU DANOS PESSOAIS DECORRENTES DE SUA NEGLIGÊNCIA).

5. PROTEÇÃO DOS DADOS E DA PRIVACIDADE. Para fins de fornecimento dos Serviços ao Cliente de acordo com este Contrato, a Symantec exigirá que o Cliente forneça certas informações pessoais, como nomes de contatos da empresa, números de telefones comerciais, endereços de email comerciais ("Informações pessoais"). O Cliente reconhece que a Symantec é uma organização mundial, e tais Informações Pessoais poderão estar acessíveis mundialmente pelos afiliados, parceiros e prestadores de serviços da Symantec, inclusive em países que possam ter leis de proteção de dados menos rígidas do que as do país onde o Cliente se encontra. Ao fornecer essas Informações Pessoais, o Cliente consente à Symantec o uso, a transferência e o processamento dessas informações mundialmente para os fins descritos acima. Caso o Cliente tenha qualquer dúvida em relação ao uso das Informações Pessoais, ele deverá entrar em contato com a Symantec Corporation - Privacy Lead, 350 Ellis Street, PO Box 7011, Mountain View, CA 94043, U.S.A. Telefone 650-527-8000 Email: privacyteam@symantec.com.

6. CONFIDENCIALIDADE. (A) Se informações confidenciais e proprietárias de cada parte ("Informações Confidenciais") forem trocadas e recebidas em conexão com os Serviços, cada parte concorda em não usar as Informações Confidenciais da outra parte, exceto para a realização do Contrato, ou conforme autorizado por pelo Contrato, e em não divulgar, vender, licenciar, distribuir ou de outra forma disponibilizar essas informações a terceiros. O uso por prestadores de serviços terceirizados é permitido, desde que haja a necessidade de tais prestadores de serviços conhecerem tais informações e desde que seja exigido deles a confidencialidade de tais informações, conforme exigido por esta Seção 6. As "Informações Confidenciais" incluem (sem limitações) as Informações da Symantec, mas não incluem: (i) informações que estavam disponíveis publicamente no momento da divulgação ou que subsequentemente se tornaram disponíveis publicamente por outra via que não pela violação desta provisão; (ii) informações conhecidas anteriormente ou desenvolvidas pela parte receptora, independente das Informações Confidenciais; (iii) informações que a parte receptora obteve legitimamente sem restrições de uso e divulgação; (iv) códigos maliciosos, comandos, técnicas, objetivos ou outras informações de terceiros não autorizadas, descobertas durante o curso dos Serviços. (B) A parte receptora poderá divulgar as Informações Confidenciais da parte divulgadora: (i) pela extensão exigida pela lei ou regulamentação aplicável; (ii) de acordo com uma intimação ou ordem judicial ou regulamentar, ou órgão autorregulador ou legislativo da jurisdição competente; (iii) em conexão com qualquer relatório, auditoria ou inquérito regulamentar; (iv) quando solicitado por um agente regulador cuja jurisdição abrange a parte receptora. No caso de tal requisito ou solicitação, a parte receptora deverá informar a parte divulgadora imediatamente, por escrito, sobre tais requisitos ou solicitações antes da divulgação, e divulgar somente as Informações Confidenciais que forem necessárias. (C)

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

Não obstante o exposto acima, a Symantec poderá usar certas informações derivadas dos Serviços, desde que anonimizadas ("Informações Anonimizadas"), para os seguintes fins: (i) preparação e distribuição de relatórios estatísticos relacionados às tendências de segurança e padrões de dados; (ii) distribuição de Informações Anonimizadas para os clientes da Symantec, em formatos originais ou compilados, para fins de fornecimento de informações de segurança do computador; e/ou (iii) análise, pesquisa interna, desenvolvimento de produtos ou serviços ou para o fornecimento de serviços relacionados à segurança geral. As Informações Anonimizadas não deverão incluir Informações Pessoais (conforme definidas acima) nem qualquer informação que possa identificar o Cliente.

7. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL. Os direitos de propriedade intelectual dos Serviços são e permanecerão de propriedade da Symantec ou de seus licenciadores.

8. INDENIZAÇÃO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL. A Symantec defenderá, indenizará e isentará o Cliente de qualquer reivindicação de terceiros que afirme que os Serviços infringem qualquer direito de propriedade intelectual de terceiros, e a Symantec deverá pagar qualquer dano estipulado por um tribunal e pago pelo Cliente, ou concordado em um acordo pela Symantec e atribuível a tal reivindicação. As obrigações da Symantec descritas na Seção 8 estão sujeitas ao Cliente notificar prontamente a Symantec, por escrito, sobre tal reivindicação assim que ele se tornar ciente da mesma, concedendo à Symantec o controle total de qualquer medida ou procedimento e da assistência, uma vez que poderá ser necessário fazer um acordo e/ou defender tal ação ou procedimento (ao encargo razoável da Symantec), e desde que o Cliente não tenha comprometido ou feito um acordo em relação a tal reivindicação. Qualquer concessão de custos, despesas e/ou danos pertencerá à Symantec. Não obstante o disposto acima, o Cliente poderá participar, por sua própria conta, da defesa de tais reivindicações com seu próprio advogado, desde que a Symantec retenha o controle total do processo. O Cliente tem o direito de aprovar qualquer acordo que afirmativamente coloque o Cliente sob uma obrigação material com um efeito adverso sobre o Cliente, que não seja a obrigação de cessar o uso dos Serviços afetados ou o pagamento das somas indenizadas aqui previstas. Tal aprovação não será negada sem motivo razoável. Se os Serviços infringirem, ou se a Symantec determinar, a seu próprio critério, que qualquer Serviço provavelmente se tornará o sujeito de uma infração, ela deverá, opcionalmente: (i) obter para Você o direito de continuar a usar os Serviços; (ii) modificar os Serviços para torná-los não infringentes ou substituí-los por uma opção equivalente não infringente com funcionalidade substancialmente comparável; nesse caso, Você deverá interromper o uso de todas as versões infringentes dos Serviços; ou (se a Symantec determinar, em opinião própria, que (i) e/ou (ii) não são comercialmente razoáveis) (iii) rescindir os direitos do Cliente e as obrigações da Symantec sob o Contrato em relação a tais Serviços e reembolsar o Cliente da tarifa paga pelos Serviços relevantes. Essa indenização não deverá ser aplicada a nenhuma infração resultante: (a) do uso dos Serviços que não esteja em conformidade com os usos permitidos sob o Contrato; (b) de qualquer modificação ou alteração nos Serviços executada pela Symantec de acordo com as especificações do Cliente; ou (c) da combinação dos Serviços com qualquer produto e/ou serviço de terceiros ou modificações feitas pelo Cliente sem o consentimento prévio, por escrito, da Symantec. **A SEÇÃO 8 ESTABELECE A SUA CORREÇÃO ÚNICA E EXCLUSIVA E AS RESPONSABILIDADES ÚNICAS E EXCLUSIVAS DA SYMANTEC EM RELAÇÃO À INFRAÇÃO OU APROPRIAÇÃO INDEVIDA DE QUAISQUER DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DE TERCEIROS.**

9. DESEMPENHO DE TERCEIROS. A Symantec tem o direito de terceirizar o desempenho dos Serviços a outros fornecedores, desde que ela permaneça responsável pelas obrigações contratuais de acordo com este Contrato.

10. CESSÃO. O Cliente não poderá ceder os direitos aqui concedidos ou por este Contrato, como um todo ou em parte, seja por operação de contrato, lei ou qualquer outro meio, sem o consentimento expresso prévio e por escrito da Symantec, exceto pela

Suporte Premium da Symantec

Gerente de Relacionamento com o Cliente

Descrição do Serviço



November 2017

extensão expressamente permitida neste Contrato. Tal consentimento não será retido nem adiado sem motivos razoáveis. O Cliente não terá direito algum de venda, revenda ou uso dos benefícios dos Serviços para ou em nome de terceiros.

11. CONFORMIDADE COM A LEI. O Contrato deverá ser governado e interpretado pelas seguintes leis: as leis do Estado da Califórnia, para os Clientes localizados nas Américas; as leis de Cingapura, para os Clientes localizados no Pacífico Asiático; as leis da Inglaterra e País de Gales, para os Clientes localizados na região EMEA. Tal aplicação da lei exclui qualquer provisão da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a venda internacional de bens, incluindo emendas inerentes, e não leva em conta princípios de conflitos entre leis. O Cliente reconhece que os Serviços, incluindo documentações e outros dados técnicos, estão sujeitos aos controles de exportação impostos pelos EUA e aos controles de exportação impostos pelo governo ou agência governamental do território onde os Serviços são fornecidos. O Cliente concorda em cumprir com as leis aplicáveis que incluem restrições de uso, importação e exportação, inclusive as Regulamentações Administrativas de Exportação, U.S. DOC (consulte <http://www.bis.doc.gov/>). Sendo assim, o Cliente não exportará ou reexportará (direta ou indiretamente) os Serviços ou outros dados técnicos sem cumprir com essas restrições de uso, exportação e importação, incluindo as Regulamentações Administrativas de Exportação, U.S. DOC

12. DIVERSOS. (A) Nas instalações do Cliente, a Symantec garantirá que sua equipe de funcionários siga todas as instruções adequadas, uma vez que forem fornecidas à Symantec antes da execução dos Serviços. (B) A Symantec é uma prestadora de serviços independente e não deverá ser considerada como um funcionário ou agente do Cliente. (C) O Contrato contém o acordo completo e exclusivo entre as partes com relação aos Serviços e substitui todos os contratos, propostas, compromissos, representações ou outros comunicados precedentes ou contemporâneos, orais ou por escrito, entre as partes, em relação ao tema em questão. Fica expressamente estabelecido que quaisquer termos publicados anteriormente, que apareçam na frente ou no verso de todas as faturas, ordens de compra, reconhecimentos ou confirmações emitidos(as) pelo Cliente, que forem diferentes dos termos fornecidos no Contrato ou adicionais a esses termos, não serão vinculativos para as partes, mesmo que sejam assinados e retornados. (D) Todos os avisos serão feitos por escrito e enviados para o contato comercial vigente do destinatário, se for conhecido, com uma cópia para o Conselho Geral/Departamento Jurídico do destinatário e enviado para o endereço da parte interessada conforme indicado no Contrato ou conforme atualizado por qualquer uma das partes por escrito. Avisos terão efeito a partir do recebimento e deverão ser considerados como recebidos da seguinte forma: (i) se tiverem sido entregues pessoalmente por mensageiro, quando entregues; ou (ii) se tiverem sido enviados pelo correio de primeira classe, ou o equivalente do local, no quinto dia útil após o envio postal para o endereço apropriado. (E) Cada parte estará isenta de desempenho, com exceção das obrigações de pagamento, por qualquer período durante o qual, e na medida em que, seja impedida de executar qualquer obrigação ou serviço, no todo ou em parte, devido a circunstâncias imprevistas ou causas que vão além do controle razoável da parte, incluindo, sem limitações, guerras, greves, motins, crimes, causas de força maior ou escassez de recursos. (F) Se qualquer provisão ou parte do Contrato for julgada ilegal ou inexecutável por um tribunal de jurisdição competente ou por outra autoridade competente, ela será imposta pela extensão máxima permissível, e o restante do Contrato permanecerá totalmente vigente e efetivo pela extensão máxima permitida pela lei, e as partes concordam em substituir as provisões ilegais ou inexecutáveis por provisões válidas que sejam as mais próximas possíveis das provisões ilegais ou inexecutáveis em seus respectivos significados, fins e efeitos comerciais. (G) Qualquer termo do Contrato, que por implicação necessária precise sobreviver à rescisão ou expiração do Contrato, deverá sobreviver à rescisão ou expiração do Contrato, incluindo, sem limitações, as Seções de 3 a 12.

FIM DOS TERMOS E CONDIÇÕES