

Política de Serviços de Suporte de Software



1. **Geral.** A presente Política de Serviços de Suporte de Software (“Política”) estabelece os termos e condições aplicáveis aos Serviços de Suporte providenciados para o Software de Automatização de Rockwell e dos Serviços da Nuvem (o “Software”). O uso do Software está sujeito e é regido exclusivamente pelo Contrato de Software e Serviços da Nuvem da Rockwell Automation (Software and Cloud Services Agreement, “CSSN”) <https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html> . Em caso de conflito entre a presente Política e o CSSN, prevalecerá o que estiver disposto no CSSN. Os termos em letras maiúsculas não definidos nessa Política estarão definidos no CSSN.
2. **Taxas.** As taxas de Software e Serviços de Suporte devem ser pagas em 30 (trinta) dias a partir da data da fatura. Os Serviços de Suporte são não reembolsáveis e não podem ser cancelados durante a vigência do Termo de Uso.
3. **Mudanças.** Os Serviços de Suporte estão sujeitos a alterações a critério da Rockwell Automation; todavia, nenhuma mudança resultará em redução material na disponibilidade de uso dos Serviços de Suporte providenciados para o Software durante a vigência do Termo de Uso adquirido pelos respectivos Serviços de Suporte.
4. **Software com Serviços de Suporte.** Em alguns casos, aos Consumidores pode ser dada a opção de comprar o Software através de uma licença de Assinatura de Software, que inclui Serviços de Suporte, ou uma Licença Perpétua de Software com Serviços de Suporte.
 - 4.1. **Software por Assinatura - Serviços de Suporte.** A Rockwell Automation oferece algumas licenças de Software por assinatura. Assinaturas permitem que você compre o acesso ao Software e tenha direito a Serviços de Suporte até o fim da vigência dos Termos de Uso do Software em questão.
 - 4.2. **Software Perpétuo - Serviços de Suporte.** A Rockwell Automation oferece alguns pacotes de Softwares com licença perpétua e Serviços de Suporte. O Formulário de Pedido identificará o Termo de Uso dos Serviços de Suporte no momento da compra. O Termo de Uso dos Serviços de Suporte pode ser diferente do Termo de Uso do Software. Para manter o

acesso aos Serviços de Suporte após o Termo de Uso inicial, o Cliente deverá renovar os Serviços de Suporte de acordo com a Taxa de Serviços de Suporte então vigentes no Termo de Renovação.

5. Renovação. Todos os Serviços de Suporte serão renovados automaticamente, a menos que o Cliente manifeste sua intenção de não renová-los pelo menos 90 (noventa) dias antes do vencimento do Termo de Uso então vigente. Se o Cliente não renovar os Serviços de Suporte, ele perderá acesso aos Serviços de Suporte e o Software não receberá mais atualizações após a expiração do Termo de Uso então vigente. Ao Cliente (incluindo usuários finais ou outros revendedores, parceiros, distribuidores ou integradores de sistemas aprovados pela Rockwell Automation) não será resguardado o direito de reativar (ou transferir) os Serviços de Suporte, a menos que i) o Cliente esteja em dia com o pagamento de todas as Taxas devidas pelo Software; e ii) o Cliente adquira novos Serviços de Suporte a preços vigentes à época com um Termo de Uso iniciado na data de expiração do Termo de Uso dos Serviços de Suporte anteriores. Isso se aplica a qualquer fornecedor de Software da Rockwell Automation.

6. Serviços de Suporte Fornecidos. Os Serviços de Suporte são oferecidos para prestar assistência aos Clientes com problemas e dúvidas que vão além do que está coberto pela Documentação do Software. O Cliente reconhece que pode não ser possível para a Rockwell Automation corrigir todo e qualquer defeito, erro ou problema relatado pelo Cliente ou do qual a Rockwell Automation tenha tido conhecimento por qualquer outra forma. O Cliente entende que a Rockwell Automation pode precisar de informações adicionais com relação ao uso do Software para fornecer os Serviços de Suporte e concorda que alguns problemas podem estar fora do escopo desses Serviços de Suporte e podem exigir serviços e taxas adicionais para que esses problemas sejam resolvidos.

6.1. Serviços de Suporte. Se o Cliente estiver em dia com o pagamento de todas as Taxas devidas pelo Software e pelos Serviços de Suporte, a Rockwell Automation deverá empregar esforços até o máximo de sua capacidade para ajudar o Cliente com o seguinte:

6.1.1. Instalação e Downloads: o suporte para instalação inclui a localização de falhas relacionadas ao download e à instalação do Software pelo Cliente em conformidade com a Documentação.

6.1.2. Problemas Básicos na Configuração: o suporte para a configuração inclui a localização de falhas nas definições de configuração do Cliente para instalações existentes nos Serviços Compatíveis (conforme definido abaixo) para garantir a operação e a conectividade adequadas em conformidade com a Documentação.

6.1.3. Dúvidas: o pessoal devidamente qualificado da Rockwell Automation irá responder perguntas relacionadas a "como fazer", referentes ao uso padrão e pretendido do Software em conformidade com a Documentação.

6.1.4. Nova Versão: suporte para problemas relacionados à substituição de uma versão anterior por uma versão mais recente do Software.

6.1.5. Serviços Adicionais: o suporte adicional que extrapole os termos dos Serviços de Suporte vigentes pode ser fornecido mediante contrato e taxa separados.

6.1.6. Atualização de Software: a Rockwell Automation fornecerá acesso às atualizações de software conforme se tornem disponíveis. Essas atualizações podem ser acessadas no Centro de Suporte da Rockwell Automation (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>), que também inclui informações adicionais sobre firmware, notas de versão, software associado, drivers, ferramentas e utilidades.

6.2. Acessibilidade do Serviço de Suporte.

6.2.1. Suporte Telefônico: suporte telefônico ao produto em tempo real e localização de falhas do computador de forma remota.

6.2.2. Knowledgebase: de autoria e em constante melhoramento pelos Engenheiros de Suporte Técnico da Rockwell Automation, a Knowledgebase contém mais de 67.000 artigos e é visualizada mais de 5,4 milhões de vezes por ano (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>) e permite que você envie suas perguntas por meio do bate-papo ou por e-mail, pesquise respostas para perguntas na Knowledgebase, interaja com colegas por meio de fóruns, salve informações nos favoritos, solicite notificações de atualizações e converse com os Engenheiros da Rockwell Automation.

6.3. Serviços de Suporte para outros produtos de Software.

6.3.1. Para os produtos Plex, consulte [Planos de Atendimento ao Cliente Plex | Plex](#) .

6.3.2. Para os produtos Fiix consulte [Treinamento CMMS e Implementação | O Sucesso Começa com Fiix\(fiixsoftware.com\)](#) .

7. Suas Obrigações. Você tem as seguintes obrigações com relação ao seu acesso aos Serviços de Suporte:

7.1. O Cliente pagou todas as Taxas necessárias para os Serviços de Suporte.

7.2. Todas as solicitações de Serviços de Suporte são enviadas conforme especificado na Seção 6.

7.3. O Cliente irá cooperar de forma razoável e imediata com a Rockwell Automation no fornecimento dos Serviços de Suporte.

7.4. O Cliente, de imediato, instalará todas as atualizações, correções de bugs e lançamentos fornecidos pela Rockwell Automation para o Software ou fornecidos como parte dos Serviços de Suporte.

7.5. O Cliente irá operar e instalar o Software conforme exigido pela Documentação ou de outra forma recomendado pela Rockwell Automation.

7.6. O Cliente garantirá que todo o pessoal relevante tenha recebido o treinamento adequado para o uso e a operação do Software.

8. Exceções ao Serviço de Suporte. A Rockwell Automation não terá nenhuma obrigação de fornecer Serviços de Suporte para problemas que se baseiem ou surjam, conforme determinado pela Rockwell Automation, nas seguintes condições:

8.1. Uso do Software em violação do CSSN ou da Documentação (incluindo o não pagamento de Taxas).

8.2. Uso do Software em combinação com qualquer outro equipamento, software ou material, incluindo processos de terceiros não aprovados pela Documentação.

8.3. Hardware, sistemas operacionais, redes, alterações por software de terceiros, extensões, aplicativos desenvolvidos usando o software, personalizações ou modificações no Software não aprovados pela Documentação.

8.4. Falha na implementação de qualquer atualização do Software fornecida pela Rockwell Automation.

8.5. Problemas causados por quaisquer fatores além do controle razoável da Rockwell Automation.

8.6. Qualquer versão do Software para a qual o Serviço de Suporte tenha sido descontinuado pela Rockwell Automation.

8.7. Falha no cumprimento das obrigações do Cliente ou outros problemas nos sistemas ou serviços de Internet do Cliente.

9. Software sem Suporte. Se o Cliente possuir um Software sem Suporte, não terá direito aos Serviços de Suporte e nem a baixar ou receber atualizações, versões de manutenção, correções, assistência por telefone ou quaisquer outros serviços de suporte técnico. Software sem Suporte significa um Software Obsoleto, conforme disposto abaixo, e um Software fornecido pela Rockwell Automation para o qual não serão fornecidos Serviços de Suporte (por exemplo, aceleradores, software de teste e avaliação, versões de diagnóstico ou pré-lançamento, amostras, etc.), incluindo aqueles fornecidos no Formulário de Pedido.

10. Software Obsoleto. Como parte do ciclo de vida do Software, pode ser necessário que a Rockwell Automation interrompa os Serviços de Suporte para determinadas versões de Software obsoletas (incluindo qualquer software de terceiros incorporado para o qual o suporte tenha sido interrompido pelo licenciador ou fornecedor relevante desse software, tal qual tenha sido definido por boa-fé da Rockwell Automation como não sendo mais viável para a Rockwell Automation continuar a fornecer Serviços de Suporte). Caso o Software e os Serviços de Suporte associados precisem ser descontinuados, a Rockwell Automation o notificará com antecedência em um prazo razoável e, se a descontinuação ocorrer durante um Termo de Uso pago para os Serviços de Suporte, a Rockwell Automation emitirá um reembolso proporcional de quaisquer taxas pré-pagas e não utilizadas pagas para a utilização dos Serviços de Suporte relevantes.

11. Garantia; Isenção de responsabilidade; Limitação da Responsabilidade. A Rockwell Automation garante que executará os Serviços de Suporte de maneira profissional e diligente. Você deverá notificar a Rockwell Automation sobre qualquer falha material no cumprimento da garantia anterior dentro de 90 (noventa) dias a partir do evento do descumprimento. Nesse caso, seu único e exclusivo recurso e a única e exclusiva responsabilidade da Rockwell Automation será de empregar esforços razoáveis para executar novamente os Serviços de Suporte relevantes. ATÉ O LIMITE MÁXIMO PERMITIDO POR LEI, A GARANTIA LIMITADA SUBSTITUI TODAS AS OUTRAS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, E A ROCKWELL AUTOMATION E SEUS LICENCIADORES SE ISENTAM DE TODAS E QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUINDO (SEM LIMITAÇÃO) QUALQUER GARANTIA DE TÍTULO, NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS, COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. NENHUMA INFORMAÇÃO VERBAL OU ESCRITA, DE MATERIAL PUBLICITÁRIO, DE MARKETING, OU ORIENTAÇÃO FORNECIDA PELA ROCKWELL AUTOMATION OU POR SEUS REPRESENTANTES AUTORIZADOS IMPLICARÁ EM QUALQUER GARANTIA ADICIONAL OU, DE QUALQUER FORMA, AUMENTARÁ O ESCOPO DA GARANTIA EXPRESSA FORNECIDA NESTA SEÇÃO OU MODIFICARÁ AS OBRIGAÇÕES DA ROCKWELL AUTOMATION DEFINIDAS NESTA POLÍTICA DE SERVIÇOS DE SUPORTE. ATÉ O LIMITE MÁXIMO PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A ROCKWELL AUTOMATION OU SEUS LICENCIADORES TERCEIRIZADOS SERÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, INDIRETOS, PUNITIVOS OU CONSEQUENCIAIS (INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS POR LUCROS CESSANTES OU A PERDA DE INFORMAÇÕES, DADOS CONFIDENCIAIS OU OUTROS, INTERRUPÇÃO COMERCIAL, PERDA DE ECONOMIAS, PERDA DE PRIVACIDADE E QUALQUER OUTRO PREJUÍZO PECUNIÁRIO OU DE QUALQUER OUTRA NATUREZA) DECORRENTES OU DE ALGUMA FORMA RELACIONADOS AOS SERVIÇOS DE SUPORTE OU AO USO OU INCAPACIDADE DE USO DO SOFTWARE, MESMO QUE A ROCKWELL AUTOMATION TENHA SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. A CULPA CONCORRENTE DA ROCKWELL AUTOMATION E DE SEUS LICENCIADORES TERCEIRIZADOS EM RELAÇÃO A TODAS AS REIVINDICAÇÕES E RESPONSABILIDADES, INCLUSIVE EM RELAÇÃO A DANOS DIRETOS E OBRIGAÇÕES RELACIONADAS A QUALQUER INDENIZAÇÃO, SEGURADAS OU NÃO, NÃO EXCEDERÁ AS TAXAS PAGAS, CASO EXISTAM, PELOS SERVIÇOS DE SUPORTE QUE DERAM ORIGEM À REIVINDICAÇÃO OU RESPONSABILIDADE DURANTE OS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES AO PRIMEIRO EVENTO QUE DEU ORIGEM À RESPONSABILIDADE. TODAS AS ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE E LIMITAÇÕES DE RECURSOS E/OU RESPONSABILIDADE AO LONGO DO PRESENTE CONTRATO SERÃO APLICADAS INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA DISPOSIÇÃO CONTRÁRIA NESSE CONTRATO OU DE QUALQUER OUTRO CONTRATO ENTRE O USUÁRIO E A ROCKWELL AUTOMATION E INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DE AÇÃO, SEJA EM CONTRATO, ATO ILÍCITO OU DE OUTRA FORMA. O MESMO SE APLICA EM BENEFÍCIO DAS AFILIADAS, FORNECEDORES, DISTRIBUIDORES NOMEADOS E OUTROS REVENDEDORES AUTORIZADOS DA ROCKWELL AUTOMATION COMO TERCEIROS BENEFICIÁRIOS.

Revisado em julho de 2023