

TERMOS E CONDIÇÕES ESPECIAIS DE HEXAGON MINING

ANEXO D - MANUTENÇÃO/ASSINATURA

1. **Introdução.** Este **Anexo D** constitui parte integrante e inseparável do Contrato, juntamente com os Termos e Condições Gerais da Hexagon Mining e a Cotação ou Proposta de Pedido da Hexagon gerado pela Hexagon e assinado pela Hexagon e pelo Cliente ("**Pedido**") para o fornecimento de Manutenção ou Subscrição do Software e/ou Hardware da Hexagon conforme acordado pelas partes no respectivo Pedido.

2. **Definições.**

2.1. **Manutenção.** ("**Manutenção**") significa o fornecimento anual de suporte técnico contínuo ao Cliente com respeito às Licenças de Software e/ou itens de Hardware de propriedade do Cliente. A manutenção pode ser fornecida pela Hexagon remotamente e/ou *in loco* nas dependências do Cliente e pode incluir a correção de bugs e erros de Software, atualizações ("updates") e melhorias ("upgrades") de Software, reparos de Hardware e/ou substituição de peças de Hardware conforme estabelecido no Pedido. A manutenção pode ser renovada automaticamente no final de cada período, por vários anos ou pode ser renovada mutuamente conforme proposta de renovação enviada pela Hexagon ao Cliente antes do término do prazo da manutenção vigente, de acordo com as disposições estipuladas nos itens 6.1 e 6.2 deste Anexo D. A Manutenção **não contempla** os Serviços prestados pela Hexagon aos quais se refere o **Anexo C - "Serviços"**.

2.2. **Subscrição/Aluguel.** ("**Subscrição**") significa o fornecimento pela Hexagon ao Cliente de acesso por prazo determinado ao Software e/ou Hardware de propriedade da Hexagon. Os prazos de Subscrição podem ser acordados pelas partes em cada Pedido. As Subscrições podem incluir a correção de bugs e erros de Software, atualizações ("updates") e melhorias ("upgrades") de Software, reparos de Hardware e/ou substituição de peças de Hardware conforme estabelecido no Pedido. A Subscrição pode ser renovada automaticamente no final de cada período, por vários anos ou pode ser renovada de comum acordo entre as partes, mediante proposta de renovação enviada pela Hexagon ao Cliente antes do término do prazo de Subscrição vigente, de acordo com as disposições estipuladas nos itens 6.1 e 6.2 deste Anexo D. A menos que definido de outra forma no Pedido, a Subscrição **não inclui** os Serviços prestados pela Hexagon aos quais se refere o **Anexo C - "Serviços"**. Em alguns países ou regiões, a Subscrição também pode ser denominada de "Licenciamento Temporário", "Arrendamento" ou "Locação", conforme for o caso.

3. **Escopo Geral de Manutenção/Subscrição**

3.1. **Manutenção/Subscrição de Software.** As especificações de Manutenção/Subscrição de Software da Hexagon encontram-se descritas nos Apêndices 1 a 2 deste Anexo D. A Manutenção/Subscrição de Software pode incluir, mas não se limita ao suporte remoto ou *in loco*, atualizações ("updates"), melhorias ("upgrades") e correções de bugs e erros.

3.2. **Manutenção/Subscrição de Hardware.** A Hexagon oferece uma série de diferentes níveis de Manutenção/Subscrição de Hardware, conforme descrito nos Apêndices 1 a 2 deste Anexo D. A Manutenção/Subscrição de Hardware pode incluir, mas não se limita a reparos de equipamentos, substituição de peças defeituosas, de componentes, de acessórios ou até



mesmo de toda a unidade de Hardware com defeito.

4. Obrigações da Hexagon. No que diz respeito à Manutenção/Subscrição de Software e Hardware, conforme o caso, a Hexagon:

- (A) fornecerá a Manutenção/Subscrição pela plataforma de Atendimento ao Cliente da Hexagon, e-mail, telefone, por comunicação remota ou por atendimento físico, dependendo do tipo de problema encontrado e os meios que a Hexagon considerar razoavelmente adequados;
- (B) quando a Hexagon tiver acesso remoto às dependências do Cliente, tomará as medidas adequadas e manterá os protocolos apropriados para cumprir suas obrigações em relação à proteção do Cliente, seus sistemas e clientes, e garantirá, incluindo mas sem se limitar que: (i) nenhum requisito de segurança do Cliente seja violado por meio de acesso remoto ou controle de qualquer servidor ou outro Hardware ou Software, (ii) nenhuma tentativa não autorizada seja realizada a fim de acessar ou usar, de qualquer maneira, os sistemas do Cliente, (iii) o acesso aos sistemas do Cliente seja restrito aos funcionários da Hexagon que tenham a necessidade a tal acesso, e (iv) qualquer acesso da Hexagon aos sistemas do Cliente seja apenas com a identificação clara e registro do indivíduo que obtiver acesso;
- (C) fornecerá Manutenção/Subscrição nas dependências da Hexagon ou do Cliente, conforme o caso, de acordo com as disposições estabelecidas no respectivo Pedido.
- (D) alocará Profissionais devidamente experientes (os "**Profissionais**"), a fim de prover a Manutenção/Subscrição dentro dos padrões de confiabilidade e habilidade apropriados para tais serviços no mercado.
- (E) enquanto os Profissionais estiverem alocados nas dependências do Cliente, exercer todos os esforços para garantir que os mesmos observem todas as leis, regras, regulamentos, políticas e medidas de Segurança do Cliente, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade em vigor, desde que devidamente disponibilizados a eles por escrito pelo Cliente.

5. Obrigações do Cliente. No que diz respeito à Manutenção/Subscrição de Software e/ou Hardware, conforme o caso, o Cliente:

- (A) não solicitará, permitirá ou autorizará qualquer pessoa que não seja a Hexagon a prestar qualquer trabalho de Manutenção/Subscrição relacionado ao Software e/ou Hardware sem o consentimento prévio por escrito da Hexagon;
- (B) pagará à Hexagon as respectivas tarifas de Manutenção/Subscrição conforme estabelecido no Pedido;
- (C) reconhece e concorda que o desempenho da Hexagon em fornecer Manutenção/Subscrição dependerá do cumprimento pontual e efetivo das Obrigações do Cliente e das decisões e aprovações oportunas do Cliente;
- (D) responsabilizar-se-á pela instalação de quaisquer versões de Software ou atualizações importantes de acordo com as instruções da Hexagon, a menos que seja acordado de outra maneira no Pedido. Se não estiver estipulado no Pedido e se o Cliente exigir que a Hexagon forneça quaisquer serviços de instalação, a Hexagon poderá fazê-lo de acordo com o valor das tarifas horárias ou diárias especificadas no Pedido;
- (E) cumprirá todas as instruções fornecidas pela Hexagon em relação às condições



operacionais relevantes com respeito ao Software e Hardware, incluindo em relação aos sistemas operacionais do Cliente, requisitos de rede e Hardware;

- (F) configurará e manterá um ambiente de conectividade conforme especificado pela Hexagon, de modo que a Hexagon possa fornecer Manutenção/Subscrição remotamente, conforme for o caso;
- (G) quando a Manutenção/Subscrição ocorrer nas dependências do Cliente ou de terceiros:
 - (i) fornecerá aos Profissionais da Hexagon acesso ao local, espaço de trabalho adequado e comodidades de escritório típicas (por exemplo, acesso à Internet, impressoras, materiais de escritório, computadores, servidores, acesso à rede sujeito às políticas de tecnologia da informação do Cliente, etc.) e, com aviso com antecedência razoável, uma lista de Equipamentos de Proteção Individual (“EPI”) aprovados de acordo com a política de segurança do Cliente ou disposições regulamentares locais;
 - (ii) fornecerá transporte interno e externo seguro e motoristas confiáveis, conforme necessário, para transportar os Profissionais da Hexagon que realizarem o trabalho de Manutenção/Subscrição, salvo se acordado de outra forma no Pedido;
 - (iii) quando a Manutenção/Subscrição de Hardware for realizada nas dependências da Hexagon, providenciar e arcar com todos os custos de envio das unidades de Hardware com defeito para as dependências da Hexagon, da coleta das mesmas assim que forem reparadas ou substituídas pela Hexagon. Quando a Manutenção de Hardware ocorrer nas dependências do Cliente, este pode ser obrigado a manter um estoque estratégico de unidades ou peças sobressalentes de Hardware para atender ao Acordo de Nível de Serviços (“SLA”) acordado, antes de acionar a Manutenção de Hardware ou enviar a unidade de Hardware ou peças defeituosas para as dependências da Hexagon para reparo ou substituição;
 - (iv) quando a Manutenção/Subscrição exigir, fornecerá (i) equipamento de elevação adequado (por exemplo, guindaste, equipamento de plataforma de trabalho em altura, etc.), operadores de equipamentos adequados e autorizados e montadores, e (ii) um topógrafo qualificado conforme exigido pela Hexagon para medir posições fixas para testes de precisão durante o comissionamento;
 - (v) fornecer tecnologia da informação, telemetria, comunicações, servidores, laptops, chaves ou outro equipamento ou infraestrutura para Manutenção/Subscrição contínua, conforme o caso, a menos que avençado de outra forma no Pedido;
 - (vi) fornecer uma rede baseada em IP para comunicações (os Profissionais levarão consigo um dispositivo capaz de operar essa rede);
 - (vii) fornecer uma VPN permanente desimpedida para servidores de clientes e acesso de e-mail (ou outro acesso remoto aceitável e aprovado pela Hexagon com antecedência);
 - (viii) fornecer uma conta de e-mail no servidor do Cliente para Manutenção/Subscrição remota juntamente com acesso remoto conforme necessário;
 - (ix) fornecer direitos de administrador local no servidor do Cliente para a Hexagon na medida necessária de modo a fornecer Manutenção/Subscrição (caso o serviço seja gerenciado pelo Cliente, ele deverá fornecer o nome do servidor, nome de logon e senha);

- (x) fornecer um servidor dedicado ou Máquina Virtual (“**MV**”) para o Software e/ou Hardware da Hexagon apenas para evitar conflitos de aplicativos e banco de dados em tempo real (a Hexagon configurará um servidor dedicado em coordenação com a equipe de TI do Cliente);
- (xi) fornecerá diagramas técnicos e de cabeamento razoáveis para equipamentos móveis e todos os protocolos do fabricante do equipamento original (“**OEM**”) e acordos de uso para equipamentos OEM com os quais a Hexagon fará interface;
- (xii) disponibilizar, durante a instalação ou a prestação de suporte *in loco*, uma área dedicada de escritório com controle de acesso, ar condicionado, acesso à Internet e rede (incluindo acesso à rede de comunicações), espaço de bancada para testes e reparos (o espaço precisa ter ponto de suprimento de energia e pelo menos a dimensão de 1m x 1m) e local de armazenamento com fechadura para guardar peças sobressalentes e ferramentas;
- (xiii) fornecer um estoque estratégico no local com unidades de Hardware que venham ser utilizadas como peças sobressalentes para aquelas que possam exigir reparo ou substituição de acordo com a quantidade e as especificações descritas no respectivo Pedido;

6. Vigência, Renovação, Rescisão, Redução de Escopo, Efeitos da Rescisão.

6.1. **Vigência e Conclusão.** O prazo de Manutenção/Subscrição será definido no Pedido, mas não poderá ser inferior a doze (12) meses. Cada período de Manutenção/Subscrição de doze (12) meses será referido doravante simplesmente como (“**Período**”). O Pedido também definirá as datas de início e expiração do prazo total de Manutenção/Subscrição. O prazo de Manutenção/Subscrição entrará em vigor a partir da data de início estabelecida no Pedido e continuará vigente por toda a duração do prazo do Pedido (a menos que este seja rescindido por culpa grave de uma das partes ou por outro motivo conforme disposto neste Anexo D ou no Contrato). A Manutenção/Subscrição de qualquer Pedido será considerada concluída após o término de seu respectivo Prazo, tendo em vista o cumprimento das respectivas obrigações pelas partes, das especificações técnicas estabelecidas no Pedido e dos Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining.

6.2 **Renovação.** A Manutenção/Subscrição deve ser renovada anualmente, exceto quando as partes tiverem firmado um Pedido multianual, no qual os Períodos e tarifas de renovação tenham sido previamente definidos. Na eventualidade de o Cliente permitir que a Manutenção/Subscrição se extinga devido ao não pagamento das tarifas correspondente ao próximo Período, a Hexagon não se obrigará futuramente perante o Cliente nos termos deste Contrato. O Cliente poderá renovar a Manutenção/Subscrição após qualquer prazo decorrido somente mediante o pagamento de uma taxa de restabelecimento igual a dez por cento (10%) da taxa de Manutenção/Subscrição vigente. Anualmente, o Software e o Hardware serão revisados e algumas transferências podem ser necessárias. A taxa de transferência poderá ser dispensada durante a revisão de renovação.

6.3. Rescisão.

6.3.1. **Motivada:** Qualquer das partes poderá rescindir imediatamente o Pedido de Manutenção/Subscrição se a outra parte descumprir quaisquer dos termos aqui contidos, desde que seja concedido à parte inadimplente o prazo de trinta (30) dias para remediar tal inadimplemento após o recebimento de notificação por escrito. Caso a rescisão ocorra devido ao inadimplemento aqui mencionado, as partes procederão da seguinte forma:

- (A) **Inadimplemento por parte da Hexagon.** Se a Manutenção/Subscrição não for prestada ou sanada de acordo com as especificações estabelecidas nos

Cronogramas aplicáveis a este Anexo D, o Cliente poderá rescindir este Contrato ou o Pedido correspondente, sem prejuízo das disposições estabelecidas no subitem 6.3.1 deste Anexo D e do item 14.4 dos Termos e Condições Gerais da Hexagon.

- (B) **Inadimplemento por parte do Cliente.** Se o cliente descumprir suas obrigações em relação à Manutenção/Subscrição tendo em vista os termos da Cláusula 5 e/ou dos Apêndices aplicáveis a este Anexo D, a Hexagon poderá rescindir este Contrato ou o Pedido correspondente, não obstante as disposições estabelecidas no subitem 6.3.1 deste Anexo D e do item 14.4 dos Termos e Condições Gerais da Hexagon.
- (C) **Inadimplemento por Qualquer das Partes.** Não obstante as disposições estabelecidas no subitem 6.3.1 deste Anexo D e no item 14.4 dos Termos e Condições Gerais da Hexagon, qualquer das partes poderá rescindir imediatamente este Contrato (ou o Pedido de Manutenção/Subscrição correspondente) em virtude de atos ou omissão munidos de má-fé, ilegalidade ou outra condição prejudicial aos interesses da Hexagon ou do Cliente, conforme o caso, ou em caso de falência, recuperação judicial, liquidação, dissolução ou interrupção das atividades do Cliente ou da Hexagon, ou o ajuizamento de qualquer ação pelo(a) ou contra o Cliente ou a Hexagon nos termos de qualquer lei federal, estadual, municipal ou quaisquer leis vigentes relacionadas a falência ou insolvência em vigor.

6.4 Redução de Escopo.

6.4.1. No caso de o Cliente reduzir uma parte das licenças de Software e/ou unidades de Hardware referentes à Manutenção/Subscrição durante a vigência do respectivo Pedido, o Cliente deverá notificar a Hexagon, por escrito e com antecedência de pelo menos noventa (90) dias da data em que se tornarem efetivas as reduções pretendidas. Não obstante o acima exposto, aplicar-se-á a regra do item 14.2 dos Termos e Condições Gerais da Hexagon à parte das licenças de Software e/ou unidades de Hardware reduzida.

6.4.2. Se, posteriormente, o Cliente optar por reativar a(s) licença(s) de Software e/ou a(s) unidade(s) de Hardware rescindida(s) ou reduzida(s) no Pedido de Manutenção/Subscrição ativo, o Cliente terá o direito de fazê-lo pagando a respectiva taxa de Manutenção/Subscrição devida se a(s) licença(s) de Software e unidade(s) de Hardware não tivessem sido rescindidas ou reduzidas ("manutenção/subscrição retroativa"), ao preço vigente, a partir da data de término do último Período de Manutenção/Subscrição pago.

7. Aquisições de Novas Licenças de Software e/ou Unidades de Hardware. A aquisição de novas licenças de Software e/ou unidades de Hardware durante a vigência do Pedido de Manutenção/Subscrição estará sujeita aos preços de lista da Hexagon vigentes na data da referida aquisição.

8. Hardware e Software da Hexagon sob Manutenção/Subscrição. O uso de Hardware e Software da Hexagon e seus materiais relacionados sob o escopo do Contrato/Pedido de Manutenção/Subscrição será regido pelos Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining vigentes e seus respectivos Anexos A, B e D. Em caso de conflito entre os termos de qualquer Pedido de Manutenção/Subscrição e os Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining, estes Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining prevalecerão.

9. Garantia; Ressalvas; Reparções; Garantia de Desempenho; Seguro do Cliente

9.1. **Garantia.** Todo Software e Hardware sob o escopo de um Contrato/Pedido de Manutenção ou Subscrição estão sujeitos aos termos e condições deste Anexo D e seus respectivos Apêndices. A garantia do Software e Hardware será honrada pela Hexagon ao Cliente de acordo com o Acordo de Nível de Serviço (“SLA”) aplicável e definido nos Apêndices deste documento.

9.1.1 **Suporte Técnico.** Salvo disposição em contrário no Pedido, o suporte técnico ao Software será fornecido pelos escritórios regionais da Hexagon via Portal do Cliente, e-mail, internet e telefone, de acordo com as especificações técnicas aplicáveis e **desde que o Cliente esteja em dia com os pagamentos das tarifas de Manutenção/Subscrição.** Em muitos países, linhas telefônicas gratuitas são disponibilizadas para fornecer suporte técnico. Este será prestado ao Cliente durante o horário de expediente normal (a menos que acordado de outra forma entre as partes no Pedido), a fim e assistir na realização de downloads e de instalação de correções, melhorias (“upgrades”) e atualizações (“updates”).

9.1.2. **Erros; Melhorias e Correções.** A Hexagon trabalhará para resolver problemas recorrentes de Software relatados e disponibilizará uma solução temporária dentro de um tempo razoável. A Hexagon fornecerá as correções, atualizações e melhorias ao Cliente quando disponíveis para lançamento geral.

9.1.3. **Reparo e Substituição de Hardware.** Com exceção do custo de frete, que será de responsabilidade do Cliente, todas as peças usadas pelo Cliente ou pela Hexagon no reparo de um defeito coberto pela garantia serão reparadas ou fornecidas pela Hexagon sem nenhum custo adicional para o Cliente. Quando o Cliente usar suas próprias peças de reposição, a Hexagon substituirá tais peças sem nenhum custo adicional. Isso exclui desgaste natural, imprudência, negligência, imperícia, uso indevido, roubo, inundação, incêndio ou danos causados por água.

9.2. **Ressalvas à Garantia.**

(A) A Manutenção/Subscrição será fornecida pela Hexagon de acordo com as especificações e SLA definidos pelos Apêndices deste Anexo D. A garantia estabelecida no item 9.1 deste Anexo D é a única e exclusiva garantia dada pela Hexagon para a Manutenção/Subscrição e substitui e exclui todas as outras garantias, expressas ou implícitas, decorrentes de lei ou de outra forma, incluindo adequação a uma finalidade específica ou uso pretendido (independentemente de tal uso ou finalidade ter sido divulgado à Hexagon);

(B) A garantia do Cliente será imediatamente cancelada por razão de (i) defeitos de Software ou Hardware causados por atos ou omissões que violem este Contrato; (ii) manutenção, reparo, alterações ou modificações feitas sem autorização por escrito da Hexagon; (iii) instalação, configuração, implementação ou consultoria inadequadas ou treinamento não fornecido pela Hexagon; (iv) Não observância do SLA por parte do Cliente, na medida em que o atraso ou falha seja exclusivamente atribuível ao Cliente (ou quaisquer terceiros contratados pelo Cliente) em cumprir as obrigações do Cliente à luz deste Contrato / Pedido;

(C) A garantia do Cliente não inclui (i) quaisquer itens de Hardware que apresentem mau funcionamento causado por acidente e/ou descarga elétrica e/ou choque e/ou uso indevido. Para os fins deste Anexo D, mau funcionamento resultante do "uso indevido" do Hardware é aquele decorrente do uso impróprio ou inadequado de tal Hardware; (ii) quaisquer computadores, desktops e servidores usados pelo Software e/ou Hardware, mesmo que tenham sido fornecidos pela Hexagon; (iii) todo e qualquer equipamento que tenha sido alterado pelo Cliente ou desmontado sem a autorização formal e prévia da



Hexagon, ou que seja mantido diretamente pelo Cliente ou por terceiros, a menos que expressamente autorizado pela Hexagon; (iv) kits de instalação (conjunto de cabos e outros itens necessários à instalação do Hardware ou da rede de comunicação); e (v) instalações eletromecânicas.

(D) Os seguintes itens são especificamente excluídos do escopo e da garantia fornecidos no pacote de Manutenção/Subscrição:

- i. qualquer correção ou informação relacionada aos recursos que foram adicionados ou combinados com o Software ou Hardware pelo Cliente ou qualquer terceiro sem a aprovação prévia por escrito da Hexagon;
- ii. quaisquer falhas de Hardware, falhas de energia, falhas de rede, dados imprecisos ou incompletos causados por ação ou omissão errôneas do operador do Cliente;
- iii. qualquer retificação de erros causados pelo Cliente que não usar o Software ou o Hardware de acordo com a Documentação e treinamento da Hexagon;
- iv. qualquer suporte *in loco*, a menos que especificado de outra forma no Pedido;
- vi. qualquer inserção não autorizada de informações no banco de dados do Software por qualquer meio diferente das opções de entrada de dados padrão do Software;
- vi. atrasos no acesso às máquinas, etc.; ou
- vii. qualquer instrução, assistência ou informação sobre o uso do Software na própria rede de computadores do Cliente, incluindo qualquer informação em relação aos recursos de segurança de rede, firewalls ou roteadores.

9.3. **Reparações.**

(A) A única e exclusiva reparação da Hexagon no caso de inadimplemento de suas obrigações relativas à Manutenção/Subscrição é a reexecução, ainda que tal recurso deixe de cumprir seu propósito essencial.

(B) O Cliente deverá notificar a Hexagon dentro de trinta (30) dias após a descoberta de qualquer defeito sujeito à Manutenção/Subscrição. A Hexagon poderá revisar os relatórios e documentos de Manutenção/Subscrição entregues ao Cliente, bem como as respectivas atas de reuniões relativas ao escopo de Manutenção/Subscrição fornecidas para confirmar a validade da garantia. Se tal erro se qualificar como defeito coberto pela garantia, a Hexagon, a seu critério exclusivo e como solução única e exclusiva do Cliente, procederá com o suporte, reparos ou substituições correspondentes do Software e/ou Hardware defeituoso, ou fornecerá as informações relevantes de modo a permitir ao Cliente resolver os problemas correspondentes ou, se a Hexagon não puder ou não quiser fornecer a reparação ou as informações correspondentes, a Hexagon reembolsará o Cliente o montante correspondente à parte do Software e/ou Hardware em que for verificado o defeito. A não observância do Cliente em notificar a Hexagon sobre o defeito dentro do prazo supracitado será considerada renúncia irrevogável e absoluta ao direito do Cliente de reclamar o referido defeito.

9.4. **Garantia de Desempenho.** A Hexagon não garante nem garantirá quaisquer resultados financeiros esperados pelo Cliente em relação ao Software e/ou ao Hardware fornecidos de acordo com este Contrato / Pedido. A garantia da Hexagon sujeita aos termos aqui definidos se limita exclusivamente ao desempenho adequado do Software e Hardware com base em suas especificações técnicas e de acordo com os termos e condições aqui estabelecidos.

9.5. **Seguro do Cliente.** O Cliente deverá contratar e manter junto a uma seguradora idônea apólice de seguro relativa ao Hardware subscrito pela Hexagon, pelo valor de mercado, durante toda a vigência do respectivo Pedido, e, se solicitado pela Hexagon, deverá fornecer a esta uma cópia da apólice e comprovante de pagamento do prêmio.



10. Exclusões de Escopo (aplicável a todos os níveis de Manutenção/Subscrição, a menos que expressamente definido de maneira contrária).

10.1. A Manutenção/Subscrição **NÃO** inclui:

- a) suporte de 1.º Nível (fornecido pelo Cliente conforme definido no Apêndice 1 abaixo como 'Suporte de Nível Zero');
- b) reparo ou substituição de insumos (como antenas e sensores), ou Hardware danificado devido ao uso indevido ou desgaste normal;
- c) reparos e revisões necessárias como resultado de acidente, negligência, uso indevido, roubo, inundação, incêndio ou danos causados por água. Isso inclui danos causados por rochas (antenas quebradas, sensores, etc.) e danos deliberados (por exemplo, perfuração de telas pelos operadores);
- d) serviços de instalação;
- e) instalação de Software, Hardware, versões ou upgrades principais (incluindo patches e correções de bugs);
- f) manutenção ou suporte para qualquer hardware ou software de terceiros;
- g) problemas decorrentes de Hardware defeituoso ou Hardware, Software e aplicativos de terceiros configurados incorretamente;
- h) manutenção ou suporte para quaisquer falhas no Software e/ou Hardware causadas pelo Cliente, sua rede ou qualquer outro terceiro;
- i) problemas decorrentes da interferência de terceiros nos bancos de dados de sistemas da Hexagon;
- j) instruções relacionadas a quaisquer interfaces de terceiros com o Software e/ou Hardware;
- k) instalação de novos sistemas;
- l) o fornecimento de acessórios ou novas opções para o Software e/ou Hardware (salvo indicação expressa em contrário);
- m) realocação ou instalação de módulos de máquina para máquina;
- n) comissionamento de sistemas
- o) reconfiguração e renovação relevantes de máquinas;
- p) customizações, modificações e solicitações de aprimoramento do Software e/ou Hardware;
- q) a calibração de rotina dos sensores;
- r) modificações de veículos, instalações de máquinas ou o fornecimento de qualquer equipamento de elevação;
- s) qualquer outra instrução ou assistência não específica para o Software e/ou Hardware (como PC ou configuração de rede ou outra informação de tecnologia);



t) consultoria ou treinamento sobre uma versão, atualização principal, como usar o sistema ou qualquer outro aspecto dos serviços de suporte;

u) qualquer análise de negócios, consultoria relacionada a negócios e outros serviços de consultoria;

v) horas de trabalho não executado devido a atrasos no acesso às máquinas, etc.;

x) redução de risco, reconhecimento de perigo, instrução ou treinamento semelhante nas dependências do Cliente; ou

w) Exame toxicológico dos Profissionais da Hexagon antes de adentrar as instalações do Cliente ou executar atividades.

10.2. Se o Cliente precisar de qualquer um dos serviços ou produtos considerados como exclusões de escopo, o Cliente poderá solicitar o fornecimento à Hexagon. Se a Hexagon concordar em executá-lo, a tarifa diária/horária especificada no respectivo Pedido, se não especificada em outro lugar ou num Contrato diferente vigente entre as Partes, será aplicada para o fornecimento desses serviços ou desses produtos, conforme o caso.

11. Atrasos do Cliente. O Cliente é responsável por todos as perdas e danos sofridos pela Hexagon em razão de negligência, inadimplência ou não conformidade do Cliente com os Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining e/ ou do Contrato e/ou do respectivo Pedido de Manutenção/Subscrição, incluindo, mas não se limitando custos de Profissionais da Hexagon (nas tarifas horárias / diárias padrão) por razão de qualquer pirataria, greve ou atrasos de cronograma causados pelo Cliente, incluindo, sem limitação, a falha em fornecer dados oportunos e precisos, especificações, informações do local de prestação da Manutenção/Subscrição, liberações ou credenciais do local, ou instalação incorreta de Software ou Hardware, indisponibilidade de caminhões, frequências de rádio não autorizadas, inobservância de regras de segurança ou descumprimento por parte do Cliente dos Termos e Condições Gerais e Especiais da Hexagon Mining e/ou do respectivo Contrato/Pedido de Manutenção/Subscrição. Se um atraso causado pelo Cliente se estender além de noventa (90) dias, a Hexagon poderá rescindir o Pedido de acordo com o subitem 6.3.1 (B) deste Anexo D.

12. Mudanças de Escopo. Não obstante as disposições estabelecidas no item 6.4 deste Anexo D, o Cliente notificará imediatamente a Hexagon se desejar alterar o escopo de Manutenção/Subscrição. Quaisquer alterações solicitadas ou exigidas (devido às circunstâncias específicas do Cliente), incluindo a correção de dados necessária, serão detalhadas em um aditivo ao Pedido mutuamente assinado entre as Partes e faturadas de acordo com as tarifas definidas no Pedido original (caso não haja tarifas especificadas no Pedido, serão consideradas as tarifas apresentadas na respectiva cotação de alteração de escopo da Hexagon). As reduções de licenças de Software ou unidades de Hardware no escopo de Manutenção/Subscrição não serão consideradas "alterações de escopo" para os fins desta cláusula ou do Contrato/Pedido e estarão sujeitas às disposições estabelecidas no item 6.4 deste Anexo D.

13. Pagamento; Impostos.

13.1. **Faturamento; Tarifas.** As tarifas de Manutenção/Subscrição serão faturadas conforme especificado no Pedido. Salvo disposição em contrário no Pedido, as tarifas de Manutenção/Subscrição são devidas e pagas anualmente e de maneira antecipada.

13.2. **Forma de Pagamento.** A menos que especificado de outra forma no Pedido, todas as faturas vencem no prazo de trinta (30) dias a partir da data de emissão das mesmas. **Todas as tarifas não serão reembolsáveis** e devem ser pagas na moeda indicada no Pedido.

13.3. **Pagamentos Atrasados.** Após trinta (30) dias de seu vencimento, uma fatura não paga será considerada em atraso e poderá incorrer em juros de 1,5% ao mês ou outra taxa mais alta



HEXAGON

permitida pela lei vigente, o que for menor. Se o pagamento permanecer em aberto, a Hexagon poderá, a seu exclusivo critério, suspender ou cancelar a respectiva Manutenção/Subscrição, sem prejuízo do disposto na Cláusula 6 deste Anexo D.

- 13.4. **Conflitos sobre Cobrança.** O Cliente concorda em notificar a Hexagon no prazo de quinze (15) dias após o recebimento de qualquer nota fiscal se discordar do conteúdo da mesma ou de qualquer parte dela, bem como da documentação que deu origem à sua contestação. Todas as tarifas não contestadas deverão ser pagas como se não tivesse havido contestação da cobrança. No caso de contestação, as partes discutirão e resolverão em tempo hábil e de boa-fé. Se, após as devidas tratativas, for determinado por ambas as partes que certa quantia foi indevidamente contestada, o Cliente pagará a quantia contestada juntamente com os juros acumulados a contar da data em que a fatura originalmente venceria de acordo com o item 13.3.
- 13.5. **Impostos.** A menos que especificado de outra forma no Pedido, as taxas de Manutenção/Assinatura devidas não incluem impostos, taxas e outros encargos cobrados por entidades governamentais. Se aplicável, o Cliente será responsável por todos os custos de documentação alfandegária, taxas, impostos (incluindo ISSQN, ICMS, VAT, PST, IVA, GST ou similar) e outros encargos ou contribuições a pagar relativos à Manutenção/Assinatura. Caso quaisquer obrigações ou encargos governamentais ou regulatórios adicionais sejam exigidos direta ou indiretamente em razão da assinatura deste Contrato/Pedido, tais valores deverão ser pagos diretamente pelo Cliente ou reembolsados à Hexagon se pagos por esta.
- 13.6. **Reajuste.** A menos que seja especificado de outra forma no Pedido, as taxas de Manutenção/subscrição serão aquelas definidas para cada Período específico e não estão sujeitas a reajuste ao longo da vigência do Contrato / Pedido.

14. Ponto de Contato do Cliente. O Cliente concorda em fornecer à Hexagon um ponto de contato com autoridade para tomada de decisão que seja suficientemente qualificado para avaliar o desempenho da Manutenção / Subscrição da Hexagon e que tenha direitos administrativos sobre os sistemas do Cliente.

15. Modificações no equipamento do cliente. Em alguns casos, os equipamentos ou máquinas do Cliente *in loco* podem precisar ser modificados. Essas modificações devem ser realizadas por pessoal qualificado e autorizado da Hexagon ou do Cliente no local, conforme aplicável de acordo com o respectivo Pedido. Quando executado pelo Cliente, a Hexagon poderá, em circunstâncias excepcionais, fornecer orientação limitada conforme solicitado pelo Cliente. No entanto, tais modificações são de risco exclusivo do Cliente e este reconhece que a Hexagon não será responsável por qualquer dano ou perda relacionada a tais modificações.

16. Saúde e Segurança; Treinamentos e Exames Médicos. O Cliente garante que todas as suas dependências e locais onde a Hexagon prestará a Manutenção / Subscrição estarão sempre em conformidade com as leis de saúde e segurança aplicáveis e constituirão um ambiente de trabalho seguro e não perigoso, adequado para a prestação eficaz do escopo de trabalho. Os custos de participação dos Profissionais da Hexagon em uma série de treinamentos gerais e de realização de exames médicos, conforme exigido nos termos do Pedido, serão arcados pela Hexagon, exceto quando expressamente acordado de outra forma pelas partes. O cliente será cobrado por quaisquer treinamentos e exames médicos adicionais que se façam necessários após a assinatura do Contrato / Pedido.

17. Requisitos das Dependências do Cliente. Os Apêndices 1 a 2 a seguir contêm os Requisitos das Dependências do Cliente com respeito a cada Software e/ou Hardware sob o escopo de Manutenção/Subscrição.

APÊNDICE 1

NÍVEIS DE SERVIÇO

(Aplicável apenas aos produtos MineOperate, MineProtect e MinePlan)

1. NÍVEIS DE SUPORTE

O Cliente é obrigado a realizar o Suporte de Nível do Cliente conforme descrito abaixo. Salvo disposição em contrário no Pedido, o Suporte *in loco* pode ser fornecido como um serviço adicional e cotado separadamente.

O Cliente é responsável por (i) realizar o Suporte Nível Zero por si só; ou (ii) contratar a Hexagon para fornecer suporte de Nível Zero; ou (iii) contratar um terceirizado credenciado pela Hexagon para realizar o suporte Nível Zero.

Responsabilidade do Cliente	Nível 0: Software no Local:	<i>In loco</i> , incluindo usuários, suporte de TI interno, etc.
		Inclui autodiagnóstico e investigação da base de conhecimento
		Gerenciamento de servidor, rede e PC
		* Serviços Hexagon <i>in loco</i> oferecidos para alguns produtos em algumas regiões com custos adicionais
	Nível 0: Hardware no Local	<i>In loco</i> , incluindo técnicos de Hardware, engenheiros de rede, equipes de manutenção.
		Inclui autodiagnóstico e investigação da base de conhecimento
		Gestão de sobressalentes
		Servidor, gerenciamento de rede externa
		* Serviços Hexagon <i>in loco</i> e/ou serviços em nuvem oferecidos para alguns produtos em algumas regiões com custos adicionais
Responsabilidade da Hexagon	Nível 1: Suporte	Contato inicial entre a Hexagon e o cliente
		A maioria dos casos de suporte resolvidos nesta fase
	Nível 2: Suporte	Suporte adicional oriundo do regional
		Frequentemente usado quando o conhecimento específico/exclusivo do produto é necessário
	Nível 3:	Gerente de contas do cliente engajado na coordenação conforme necessário
		Envolvimento dos Especialistas no Assunto.
	Nível 4 - Funcionalidade Atual	Desenvolvimento do produto para alterações de código com base na funcionalidade atual
		Gerente de Contas do Cliente envolvido na coordenação conforme necessário
Nível 4 - Novos Recursos	Gestão do produto responsável por avaliar melhorias e novos recursos do produto	
	Gerente de Contas do Cliente envolvido na coordenação conforme necessário	

Quando ocorre uma falha ou quebra no Sistema, o Cliente se compromete a tentar retificar o problema antes de entrar em contato com a Hexagon. O Cliente é responsável por fornecer Suporte de Nível do Cliente durante o período de Manutenção/Subscrição, conforme descrito abaixo:

1.1. Designação de um Representante Local Único.

O representante *in loco* confirmará e realizará uma investigação básica de todos os problemas relatados no local. Quando ocorrer uma falha ou avaria, o Cliente deve tentar retificar o problema (antes de entrar em contato com a Hexagon). No entanto, se o Cliente não conseguir retificar o problema, ele poderá entrar em contato com a Hexagon para obter suporte por telefone (suporte remoto). O Cliente deverá seguir todas as instruções fornecidas pela Hexagon, verbalmente e encontrada em qualquer documentação ou noutro material de apoio fornecido pela Hexagon em relação aos Produtos.

1.2. Escopo do Suporte no Nível do Cliente.

O Suporte ao Nível do Cliente inclui:

- (i) investigar todos os problemas on-board de máquina, que pode incluir a substituição do módulo completo ou diagnóstico de problema do chicote de cabeamento;
- (ii) verificar todos os produtos on-board da máquina com respeito ao cabeamento externo e funcionalidade de entrada (ou seja, confirmar a operação dos sistemas OEM, fonte de alimentação e cabeamento, continuidade do cabeamento da antena e se há presença de antenas);
- (iii) reparar todos os problemas de cabeamento externo;
- (iv) diagnosticar e resolver problemas de OEM;
- (v) substituir módulos e telas por peças sobressalentes e devolver o item com defeito ao centro de reparo regional da Hexagon para reparo;
- (vi) substituição de antenas;
- (vii) substituição do cabeamento;
- (viii) substituição de sensores;
- (ix) verificações de telemetria, incluindo realocação de repetidor;
- (x) limpeza de painéis solares (quando aplicável);
- (xi) verificação da disponibilidade do servidor, incluindo serviço OS e SQL;
- (xii) confirmação do OS e da configuração do PC do Cliente;
- (xiii) saúde geral do sistema.

As verificações exatas exigidas serão diferentes entre as máquinas e os Produtos, no entanto, a referência às especificações fornecidas pela Hexagon mostrará o cabeamento e as entradas que precisam ser verificadas.

1.3. Requisitos Técnicos.

O Cliente deve registrar todas as falhas ou avarias na Comunidade de Clientes da Hexagon que pode ser acessada remotamente pelo Cliente. Os níveis de serviço aplicam-se apenas a falhas ou avarias registradas na Comunidade de Clientes.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO

2.1. Níveis de Criticidade

	Geral e MineProtect	Operate	MinePlan
Crítico	O sistema não pode ser usado em atividades normais de operações.	GPS ruim com duração de mais de 15 minutos em vários equipamentos de alta precisão Incapaz de iniciar ou é uma solução não responsiva em vários computadores Sem dados replicados de todos os equipamentos da frota por mais de 15 minutos Falha do servidor de aplicativo primário Interfaces OEM não funcionam (por exemplo, VIMS, PLM) em toda a frota	O Software não abre na inicialização O Software abre e fecha (trava) na inicialização Certas ferramentas desligam durante a aplicação ou não conseguem iniciar (todo o sistema não funciona) Os aplicativos falham na execução (faz o sistema cair)
Alto	O sistema sofre de um problema que faz com que um módulo, função ou recurso principal falhe ou funcione incorretamente. O problema não limita a utilidade de todo o sistema ou de uma peça crítica do maquinário	Incapaz de carregar ou visualizar um relatório ou vários relatórios de falhas Redundância do sistema ou falha de backup, quando aplicável Incapaz de operar clientes de Software individuais Falha de Hardware no painel do equipamento	As entradas não estão sendo salvas/escritas na caixa de diálogo do aplicativo Algum/Um aplicativo falha na execução - o sistema inteiro pode não ser afetado. Interface de usuário específica não funcionando corretamente.
Médio	O sistema sofre de um problema que faz com que um módulo, função ou recurso secundário falhe ou funcione incorretamente. O problema limita apenas a utilidade de uma pequena parte do sistema. Pequenos bugs e erros;	Solução lenta no local. Problemas de aplicação intermitentes Falha menor em equipamentos individuais que não afetam o uso operacional do sistema Baixa cobertura de rede intermitente Interfaces OEM não funcionam (por exemplo, VIMS, PLM) em veículos específicos Relatórios de falhas efetuando relatório único Problemas de integração de terceiros	Solução lenta no local. Problemas de aplicação intermitentes Pequena falha no computador individual que não afeta o uso operacional dos sistemas ou de muitos usuários (por exemplo, problemas de administrador/atualização necessária) Baixa cobertura de rede intermitente Problemas de integração de terceiros
Baixo	O Software/Hardware apresenta um problema que causa apenas pequenos inconvenientes ou irritação e que não inibe materialmente a utilidade do sistema.	Pedidos por informação e perguntas Questões menores ajustadas	Solicitações de melhorias Solicitações de informações (como fazer) Pequenos problemas no uso do Software - possível solução alternativa

2.2. SLA Padrão

Tipo	Resposta	Solução	Encerramento
Crítico	Confirma a solicitação no prazo de 3 horas a partir do recebimento do registro da solicitação. Atualizações fornecidas conforme acordado. Quando o problema permanecer sem solução, a Hexagon desenvolverá e publicará um plano de ação ajustado.	Começar a trabalhar imediatamente e continuar trabalhando até que uma solução ou alternativa adequada seja fornecida com os melhores esforços.	Correção via versão de Hotfix, retificação de Hardware ou solução alternativa fornecida.
Alto	Confirma a solicitação em até 3 horas úteis. Avaliado e instruído.	Uma correção ou solução alternativa fornecida e uma correção permanente serão fornecidas como parte de uma nova versão do Software. Se necessário e em consulta com o Cliente, uma versão de hotfix pode ser fornecida.	Correção via lançamento de Software ou Hotfix conforme disponível.
Médio	Confirma a solicitação em 24 horas. Avaliado e instruído.	Considerar uma versão como parte do programa de manutenção.	Próxima versão de manutenção apropriada ou não aprovada para versão de manutenção.
Baixo	Confirma a solicitação até o final do próximo dia útil. Avaliado e instruído.	Considerar uma versão como parte do programa de manutenção.	Próxima versão de manutenção apropriada ou não aprovada para versão de manutenção.