



## RED HAT ENTERPRISE AGREEMENT

## BRAZIL

## CONTRATO DO RED HAT ENTERPRISE

## BRASIL

PLEASE READ THIS AGREEMENT CAREFULLY BEFORE PURCHASING AND/OR USING SOFTWARE OR SERVICES FROM RED HAT. BY USING RED HAT SOFTWARE OR SERVICES, CLIENT SIGNIFIES ITS ASSENT TO AND ACCEPTANCE OF THIS AGREEMENT AND ACKNOWLEDGES IT HAS READ AND UNDERSTANDS THIS AGREEMENT. AN INDIVIDUAL ACTING ON BEHALF OF AN ENTITY REPRESENTS THAT HE OR SHE HAS THE AUTHORITY TO ENTER INTO THIS AGREEMENT ON BEHALF OF THAT ENTITY. IF CLIENT DOES NOT ACCEPT THE TERMS OF THIS AGREEMENT, THEN IT MUST NOT USE RED HAT SOFTWARE OR SERVICES. This Agreement incorporates those appendices at the end of this Agreement..

This Red Hat Enterprise Agreement, including all referenced appendices and documents located at URLs (the "Agreement"), is between RH Brasil Sistemas Ltda., ("Red Hat") and the purchaser or user of Red Hat software and services who accepts the terms of this Agreement ("Client"). The effective date of this Agreement ("Effective Date") is the earlier of the date that Client signs or accepts this Agreement or the date that Client uses Red Hat's software or services.

**1.1 Framework.** This Agreement establishes a framework that will enable Red Hat to provide Software and Services to Client. "Software" means Red Hat Enterprise Linux, JBoss Enterprise Middleware and other software programs branded by Red Hat, its Affiliates and/or third parties including all modifications, additions or further enhancements delivered by Red Hat. The specific services (the "Services") and/or Software that Red Hat will provide to Client will be described in an Order Form, signed by the parties or otherwise accepted by Red Hat, which may consist of (a) one or more mutually agreed order forms, statements of work, work orders or similar transaction documents, or (b) an order placed by Client through Red Hat's online store accessible from a Red Hat website. The parties agree that the terms of this Agreement will govern all purchases and use by Client of Software and Services unless otherwise agreed by the parties in writing.

**1.2 Affiliates.** Red Hat and Client agree that Affiliates of Client may acquire Software and Services from Red Hat or its Affiliates by entering an Order Form with Red Hat (or a Red Hat Affiliate) that incorporates the terms and conditions of this Agreement. The parties acknowledge that adjustments to the terms of this Agreement may be made in a particular Order Form (for example, to address disparate tax and/or legal regimes in

POR FAVOR LEIA ESTE CONTRATO CUIDADOSAMENTE ANTES DE COMPRAR E/OU USAR PROGRAMAS OU SERVIÇOS DA RED HAT. EM USANDO PROGRAMAS OU SERVIÇOS DA RED HAT, O CLIENTE DECLARA TER CONCORDADO COM OS TERMOS DESTES CONTRATO E DECLARA TER LIDO E ENTENDIDO O MESMO. UM INDIVÍDUO QUE ATUE EM NOME DE UMA ENTIDADE DECLARA QUE ELE OU ELA TEM AUTORIDADE PARA CONTRATAR EM NOME DA MESMA. SE O CLIENTE NÃO ACEITAR OS TERMOS DESTES CONTRATO, O CLIENTE NÃO ESTARÁ AUTHORIZADO A USAR OS PROGRAMAS E SERVIÇOS DA RED HAT E NÃO PODERÁ USAR OS MESMOS. Este contrato incorpora os anexos no fim do mesmo.

Este Contrato do Red Hat Enterprise, incluindo todos os anexos e documentos disponíveis em páginas da internet (o "Contrato"), é celebrado entre a RH Brasil Sistemas Ltda. ("Red Hat") e o adquirente ou usuário de software e serviços da Red Hat, o qual aceita os termos deste Contrato ("Cliente"). A data de vigência deste Contrato ("Data de Vigência") será a data na qual o Cliente assinar ou aceitar este Contrato ou a data na qual o Cliente utilizar software ou serviços da Red Hat, a que ocorrer antes.

**1.1 Estrutura.** Este Contrato estabelece uma estrutura que permitirá à Red Hat fornecer Software e Serviços ao Cliente. O termo "Software" significa o Red Hat Enterprise Linux, o JBoss Enterprise Middleware e outros programas de software sob a marca da Red Hat, de suas Afiliadas e/ou de terceiros, incluindo todas as mudanças, acréscimos ou futuros aprimoramentos lançados pela Red Hat. Os serviços específicos (os "Serviços") e/ou os Software que a Red Hat fornecerá ao Cliente serão descritos em um Formulário de Pedido assinado pelas partes ou de outra forma aceito pela Red Hat, o qual poderá consistir em (a) um ou mais formulários de pedido, descrições de trabalho (sow), ordens de serviço ou documentos similares mutuamente acordados, ou (b) um pedido realizado pelo Cliente através da loja *on-line* da Red Hat acessível por meio do *website* da Red Hat. As partes concordam que os termos deste Contrato regerão todas as compras e a utilização, pelo Cliente, de Software e Serviços, a menos que as partes acordem, por escrito, de forma diversa.

**1.2 Afiliadas.** A Red Hat e o Cliente concordam que as Afiliadas do Cliente poderão adquirir Software e Serviços junto à Red Hat ou suas Afiliadas mediante a apresentação de um Formulário de Pedido para a Red Hat (ou uma Afiliada da Red Hat) incorporando os termos e condições deste Contrato. As partes reconhecem que ajustes aos termos deste Contrato poderão ser efetuados por meio de um Formulário de Pedido específico (por exemplo, para tratar de

other geographic regions). "Affiliate" means an entity that owns or controls, is owned or controlled by, or is under common control or ownership with a party, where "control" is the possession, direct or indirect, of the power to direct or cause the direction of the management and policies of an entity, whether through ownership of voting securities, by contract or otherwise.

**1.3 Business Partners.** Red Hat has entered into agreements with other organizations ("Business Partners") to promote, market and support certain Software and Services. When Client purchases Software and Services through a Business Partner, Red Hat confirms that it is responsible for providing the Software and Services to Client under the terms of this Agreement. Red Hat is not responsible for (a) the actions of Business Partners, (b) any additional obligations Business Partners have to Client, or (c) any products or services that Business Partners supply to Client under any separate agreements between a Business Partner and Client.

## 2. Obligations of the Parties

**2.1 On-Site Obligations.** If Red Hat personnel are working on Client's premises (a) Client will provide a safe and secure working environment for Red Hat personnel, and (b) Red Hat will comply with all reasonable workplace safety and security standards and policies, applicable to Client's employees, of which Red Hat is notified in writing by Client in advance.

**2.2 Changes to Work and Delays.** Changes to the Services will be made only through a written change order signed by both parties. In the event that (a) Client fails to timely fulfill its obligations under an Order Form, and this failure adversely impacts the provision of Services, or (b) events outside of either party's reasonable control cause a delay in or otherwise affect Red Hat's ability to perform its obligations under an Order Form, Red Hat will be entitled to appropriate relief, including adjusting the timing of its delivery of applicable Services.

**2.3 Assistance.** Client may provide Red Hat access to Client information, systems, and software ("Client Information"), and resources such as workspace, network access, and telephone connections as reasonably required by Red Hat in order to provide the Services. Client understands and agrees that (a) the completeness, accuracy of, and extent of access to, any Client Information provided to Red Hat may affect Red Hat's ability to provide Services, and (b) if reasonable access to Client Information is not provided, Red Hat will be relieved from providing any Services dependent upon such access. Client will obtain any third party consents necessary to grant Red Hat access to the

regimes fiscais e/ou legais díspares em outras regiões geográficas). O termo "Afilhada" significa a pessoa jurídica que detenha ou controle, seja detida ou controlada por, ou esteja sob controle ou propriedade comum juntamente com outra parte, nos quais por "controle" se entenda a posse, direta ou indireta, do poder de dirigir ou determinar a direção da administração e políticas de uma entidade, seja através da propriedade de valores mobiliários que confiram direitos de voto, seja por meio de contrato ou de forma diversa.

**1.3 Parceiros Comerciais.** A Red Hat celebrou contratos com outras organizações ("Parceiros Comerciais") para promover, comercializar e fornecer determinados Software e Serviços. A Red Hat confirma que é responsável pelo fornecimento de Software e Serviços ao Cliente de acordo com os termos deste Contrato nos casos em que o Cliente adquirir Software e Serviços através de um Parceiro Comercial. A Red Hat não é responsável (a) pelos atos dos Parceiros Comerciais, (b) quaisquer obrigações adicionais que os Parceiros Comerciais hajam contraído perante o Cliente, ou (c) quaisquer produtos ou serviços que os Parceiros Comerciais forneçam ao Cliente nos termos de quaisquer contratos separados celebrados entre um Parceiro Comercial e o Cliente.

## 2. Obrigações das Partes

**2.1 Obrigações *in loco*.** Caso o pessoal da Red Hat esteja trabalhando nas instalações do Cliente, (a) o Cliente proporcionará ao pessoal da Red Hat um ambiente de trabalho saudável e seguro e (b) a Red Hat observará razoavelmente todos os padrões e políticas relativas ao ambiente de trabalho aplicáveis aos empregados do Cliente, procedimentos e políticas as quais a Red Hat será previamente notificada por escrito pelo Cliente.

**2.2 Alterações de Escopo e Atrasos.** Alterações de Escopo somente poderão ser efetuadas através de uma ordem de mudança por escrito assinado por ambas as partes. Caso (a) o Cliente não cumpra tempestivamente suas obrigações estabelecidas em um Formulário de Pedido e tal descumprimento tenha efeitos adversos na realização dos Serviços, ou (b) eventos que escapem ao controle razoável de qualquer das partes provoquem um atraso ou de outra forma comprometam a capacidade da Red Hat de cumprir suas obrigações estabelecidas em um Formulário de Pedido, a Red Hat, então, terá direito aos remédios adequados, aí incluídos os eventuais ajustes nos prazos de entrega dos Serviços aplicáveis.

**2.3 Assistência.** O Cliente fornecerá à Red Hat acesso a informações, sistemas e softwares do Cliente ("Informações do Cliente") e recursos tais como espaço de trabalho, acesso a redes e conexões telefônicas conforme venha ser razoavelmente solicitado pela Red Hat para a execução dos Serviços. O Cliente entende e concorda que a completude e precisão, bem como a extensão do acesso às Informações do Cliente fornecidas à Red Hat poderão afetar a capacidade da Red Hat de executar os Serviços, e (b) caso não se conceda acesso razoável a Informações do Cliente a Red Hat será liberada da execução de Serviços que dependam de tal acesso. O Cliente obterá quaisquer consentimentos de terceiros que

Client Information that is subject to the proprietary rights of, or controlled by, any third party, or which is subject to any other form of restriction upon disclosure.

### **3. Payment**

**3.1 Fees and Expenses.** Fees for the Services (the "Fees") will be identified in an Order Form and are (a) due upon Red Hat's acceptance of an Order Form or, for renewal of Services, at the start of the renewal term, and (b) payable in accordance with Section 3.2. Fees are stated in Brazilian Reais (Brazilian national currency), must be paid in Brazilian Reais, and, unless otherwise specified in writing, do not include out-of-pocket expenses or shipping costs. Client will reimburse Red Hat for all reasonable expenses Red Hat incurs in connection with the performance of Services. Client agrees to pay Red Hat the applicable Fees for each Unit. "Unit" is the measurement of Software or Service usage defined in the applicable Order Form. Any renewal of Subscription Services will be at the same price per Unit listed in the applicable Order Form. "Subscription Services" mean fee-bearing subscriptions for a defined period of time for a certain scope of Services.

### **3.2 Invoices**

**3.2.1** If Client desires credit terms with respect to the payment of Fees, Client will reasonably cooperate with Red Hat in establishing and periodically re-confirming Client's credit-worthiness. If credit terms are provided to Client, Red Hat will invoice Client for the Fees upon Red Hat's acceptance of the applicable Order Form and upon acceptance of any future order. Unless otherwise specified in an Order Form and subject to Red Hat's approval of credit terms, Client will pay Fees and expenses, if any, no later than thirty (30) days from the date of each invoice; provided, however, that Fees for professional services, training, training credits and other service credits are due prior to delivery. Except as otherwise provided in this Agreement, any and all payments made by Client pursuant to this Agreement are non-refundable. Red Hat reserves the right to suspend or cancel performance of all or part of the Services and/or change its credit terms if actual payment has not been received within thirty (30) days of the invoice date.

**3.2.2** If Client is paying by credit card, Client (a) authorizes Red Hat to charge Client's credit card for the Services and for the amount due at the time of renewal of Subscription Services, and (b) agrees to provide updated credit card information to Red Hat for renewal purposes.

venham a ser necessários para permitir que a Red Hat tenha acesso às Informações do Cliente sujeitas à titularidade ou controle de qualquer terceiro, ou a qualquer outra forma de restrição de divulgação.

### **3. Pagamento**

**3.1 Preços e Despesas.** Os preços pelos Serviços (as "Taxas") serão identificados em um Formulário de Pedido e (a) devidos mediante aceitação da Red Hat de um Formulário de Pedido ou, em caso de renovação, no início do prazo de renovação, e (b) pagáveis de acordo com a Cláusula 3.2. As Taxas são expressas em Reais (a moeda corrente no Brasil), devem ser pagas em Reais, e, a menos que especificado de forma diversa por escrito, não compreendem desembolsos ou custos de embarque. O Cliente reembolsará a Red Hat por quaisquer despesas razoáveis incorridas no desempenho dos Serviços. O Cliente concorda em pagar à Red Hat as Taxas aplicáveis por cada Unidade. "Unidade" significa a mensuração do uso de Software ou Serviços definida no Formulário de Pedido aplicável. Qualquer renovação de Serviços de Subscrição será efetuada pelo mesmo preço por Unidade listado no Formulário de Pedido aplicável. "Serviços de Subscrição" significa as subscrições mediante pagamento com um prazo determinado para determinado escopo de Serviços.

### **3.2 Faturas**

**3.2.1** Caso o Cliente deseje condições de crédito para o pagamento de Taxas, o Cliente colaborará razoavelmente com a Red Hat, tanto na aferição como na confirmação periódica da solvência do Cliente. Caso condições de crédito sejam concedidas ao Cliente, a Red Hat faturará ao Cliente as Taxas mediante a aceitação pela Red Hat do Formulário de Pedido aplicável e mediante a aceitação de qualquer pedido futuro. Salvo especificação em contrário em um Formulário de Pedido e sujeito à aprovação das condições de crédito pela Red Hat, o Cliente pagará as Taxas e despesas, se for o caso, dentro de, no máximo, 30 (trinta) dias contados da data de cada fatura; ressalvado, todavia, que Taxas de serviços profissionais, treinamento, créditos de treinamento e outros créditos de serviço deverão ser pagas antes das respectivas entregas. Salvo disposição em contrário neste Contrato, nenhum dos pagamentos efetuados pelo Cliente em virtude deste Contrato será reembolsável. A Red Hat reserva o direito de suspender ou cancelar a execução da totalidade ou de parte dos Serviços e/ou de modificar suas condições de crédito caso o efetivo pagamento não tenha sido recebido dentro de 30 (trinta) dias contados do dia da fatura.

**3.2.2** Caso o Cliente efetue o pagamento com cartão de crédito, o Cliente (a) autoriza a Red Hat a faturar do cartão de crédito do Cliente os Serviços e a quantia devidos ao tempo da renovação dos Serviços de Subscrição, e (b) concorda em fornecer à Red Hat informações atualizadas sobre o cartão de crédito para fins de renovação.

**3.3 Taxes.** All Fees are inclusive of all applicable Taxes. "Taxes" means any form of sales, use, value added or other form of taxation and any fines, penalties, surcharges or interest, but excluding any taxes based solely on the net income of Red Hat. Client shall be entitled to withhold or deduct any portion of the payments due Red Hat if such withholding or deduction is (a) required under applicable law or regulation, domestic or foreign, and (b) based on Red Hat's income. In such case, Client shall provide Red Hat with receipts and documentation to substantiate such withholding.

#### 4. License and Ownership

**4.1 Software.** Each type of Software is governed by a license grant or an end user license agreement, which license terms are contained or referenced in the appendices to this Agreement or the applicable Order Form.

**4.2 Freedom to Use Ideas.** Subject to Section 9 and Client's rights in Client Information and notwithstanding anything to the contrary contained in this Agreement or an Order Form, the ideas, methods, concepts, know-how, structures, techniques, inventions, developments, processes, discoveries, improvements and other information and materials developed in and during the course of any Order Form may be used by Red Hat, without an obligation to account, in any way Red Hat deems appropriate, including by or for itself or its clients or customers.

**4.3 Marks.** Unless expressly stated in an Order Form, no right or license, express or implied, is granted in this Agreement for the use of any Red Hat, Red Hat Affiliate, Client or third party trade names, service marks or trademarks, including, without limitation, the distribution of the Software utilizing any Red Hat or Red Hat Affiliate trademarks.

#### 5. Reporting and Inspection

**5.1 Reporting.** Client will notify Red Hat (or the Business Partner from whom Client purchased Software or Services) promptly if the actual number of Units of Software or Services utilized by Client exceeds the number of Units for which Client has paid the applicable Fees. In its notice, Client will include the number of additional Units and the date(s) on which such Units were first utilized. Red Hat (or the Business Partner) will invoice Client for the applicable Services for such Units and Client will pay for such Services no later than thirty (30) days from the date of the invoice.

**5.2 Inspection.** During the term of this Agreement and for one (1) year thereafter, Red Hat or its designated agent may inspect Client's facilities and records to verify Client's compliance with this Agreement. Any such inspection will take place only

**3.3 Tributos.** Todas as Taxas incluem todos os Tributos aplicáveis. "Tributos" significa qualquer forma de tributação vinculada a vendas, uso, valor agregado ou outra forma de tributação e, ainda, quaisquer multas, penalidades, acréscimos ou juros, excluindo, todavia, quaisquer tributos baseados somente no lucro líquido da Red Hat. O Cliente poderá reter ou deduzir qualquer parte dos pagamentos devidos à Red Hat se a referida retenção ou dedução for (a) exigida por qualquer lei ou regulação aplicáveis, doméstica ou estrangeira, e (b) basear-se na receita da Red Hat. Neste caso, o Cliente deverá fornecer à Red Hat recibos e documentos que justifiquem as referidas retenções.

#### 4. Licença e Titularidade

**4.1 Software.** Cada espécie de Software será regida por um contrato de licença ou um contrato de licença de usuário final, cujos termos estão contidos ou se lhes faz referência nos anexos deste Contrato ou nos Formulários de Pedido aplicáveis.

**4.2 Liberdade do Uso de Idéias.** Sujeito às disposições da Cláusula 9 e aos direitos do Cliente no que tange às Informações do Cliente e sem prejuízo de qualquer disposição em contrário contida neste Contrato ou em um Formulário de Pedido, as idéias, métodos, conceitos, *know-how*, estruturas, técnicas, invenções, desenvolvimentos, processos, descobertas, aprimoramentos e outras informações e materiais desenvolvidos no curso de qualquer Formulário de Pedido poderão ser utilizados pela Red Hat, sem obrigação de prestar contas, de qualquer maneira que a Red Hat repute apropriada, por si ou seus clientes ou consumidores.

**4.3 Marcas.** Salvo indicação expressa em um Formulário de Pedido, nenhum direito ou licença, expresso ou implícito, é concedido neste Contrato em relação ao uso de quaisquer nomes comerciais, marcas de serviço ou marcas da Red Hat, de uma Afiliada da Red Hat, do Cliente ou de terceiro, incluindo, sem limitação, a distribuição de Software utilizando qualquer marca da Red Hat ou de uma Afiliada da Red Hat.

#### 5. Informação e Fiscalização

**5.1 Informação.** O Cliente notificará imediatamente à Red Hat (ou ao Parceiro Comercial junto ao qual o Cliente tenha adquirido Software ou Serviços) se o número efetivo de Unidades de Softwares ou Serviços utilizados pelo Cliente exceder o número de Unidades pelas quais o Cliente tenha pago as Taxas aplicáveis. Em sua notificação o Cliente incluirá o número de Unidades adicionais e a(s) data(s) em que tais Unidades foram utilizadas pela primeira vez. A Red Hat (ou o Parceiro Comercial) faturará ao Cliente os Serviços aplicáveis a tais Unidades e o Cliente efetuará o pagamento por tais Serviços dentro de, no máximo, 30 (trinta) dias contados da data da fatura.

**5.2 Fiscalização.** Durante o prazo deste Contrato e, ainda, por 1 (um) ano após o decurso de seu prazo, a Red Hat ou seu agente designado poderão fiscalizar as instalações e registros do Cliente com vistas a verificar a observância, pelo Cliente, dos termos

during Client's normal business hours and upon no less than ten (10) days prior written notice from Red Hat. Red Hat will give Client written notice of any non-compliance, including the number of underreported Units of Software or Services, and Client will have fifteen (15) days from the date of this notice to make payment to Red Hat for the applicable Services provided with respect to the underreported Units. If Client underreports the number of Units utilized by more than five percent (5%) of the number of Units for which Client paid, Client will also pay Red Hat for the cost of such inspection.

## **6. Term and Termination**

**6.1 Term and Termination of Agreement.** The term of this Agreement will begin on the Effective Date and will terminate at the expiration of ninety (90) days following written notice of termination given by one party to the other. Termination of this Agreement will not operate to terminate any Order Form and the terms and conditions of this Agreement will continue in full force and effect to the extent necessary to give effect to any Order Form in effect at the time of termination of this Agreement and until such time as the applicable Order Form expires or is terminated in accordance with Section 6.2 below.

### **6.2 Term and Termination of Order Form**

**6.2.1** The term of an Order Form begins on the date the Order Form is executed ("Order Form Effective Date") and continues for the term stated in the Order Form. Thereafter, the term for Subscription Services will automatically renew for successive terms of one (1) year each, unless either party gives written notice to the other of its intention not to renew at least sixty (60) days before the commencement of the next renewal term. Client must use any other Services set forth in an Order Form during the term specified in the Order Form or within one (1) year of the Order Form Effective Date, whichever is shorter; if unused, such Services will be forfeited.

**6.2.2** If Client or Red Hat materially breaches the terms of an Order Form, and such breach is not cured within thirty (30) days after written notice of the breach is given to the breaching party, then the other party may, by giving written notice of termination to the breaching party, terminate the applicable Order Form and/or this Agreement; provided, however, that no cure period will be required for a breach of Section 9 of this Agreement. The termination of an individual Order Form will not terminate any other Order Form or this Agreement unless otherwise specified in the written notice of termination. Without prejudice to any other right or remedy of Red Hat, in the event either party terminates an Order Form, Client will pay Red Hat (or the Business Partner from whom Client purchased such Software or Services) for all Services provided up to the effective date of termination.

deste Contrato. Qualquer inspeção somente ocorrerá durante o horário comercial normal do Cliente e mediante notificação por escrito da Red Hat com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência. A Red Hat enviará ao Cliente notificação por escrito de qualquer descumprimento, incluindo o número de Unidades de Software ou Serviços não informados, e o Cliente terá 15 (quinze) dias contados da data da referida notificação para efetuar pagamento à Red Hat pelos Serviços aplicáveis fornecidos por conta das Unidades não informadas. Caso a discrepância entre o número de Unidades informado pelo Cliente e o número de Unidades efetivamente utilizados seja superior a 5% (cinco por cento), o Cliente também pagará à Red Hat pelo custo de tal fiscalização.

## **6. Prazo e Rescisão**

**6.1 Prazo e Rescisão do Contrato.** Este Contrato passará a vigor na Data de Vigência e expirará 90 (noventa) dias contados do envio de notificação de rescisão por escrito por uma parte à outra. A Rescisão deste Contrato não tem o condão de operar a rescisão de qualquer Formulário de Pedido e os termos e condições deste Contrato permanecerão em vigor na medida necessária a conferir vigência a qualquer Formulário de Pedido vigente à época da rescisão deste Contrato e até o momento em que o Formulário de Pedido expire ou seja rescindido de acordo com a Cláusula 6.2 abaixo.

### **6.2 Prazo e Rescisão de Formulários de Pedido**

**6.2.1** Um Formulário de Pedido passa a vigor na data em que o Formulário de Pedido é subscrito ("Data de Vigência do Formulário de Pedido") e continuará pelo prazo indicado no Formulário de Pedido. Após referido momento, o prazo dos Serviços de Subscrição será automaticamente renovado por sucessivos períodos de 1 (um) ano cada, a menos que qualquer das partes notifique a outra de sua intenção de não renovar com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do início do novo período de renovação. O Cliente deverá utilizar quaisquer outros Serviços estabelecidos em um Formulário de Pedido durante o prazo especificado no Formulário de Pedido ou dentro de 1 (um) ano contado da Data de Vigência do Formulário de Pedido, dentre eles o menor. Caso não sejam utilizados, os Serviços perderão a validade.

**6.2.2** Caso o Cliente ou a Red Hat descumpram substancialmente os termos de um Formulário de Pedido e tal descumprimento não seja sanado dentro de 30 (trinta) dias contados da data em que a notificação por escrito do descumprimento tenha sido entregue à parte inadimplente, então a outra parte poderá, mediante envio de notificação de rescisão por escrito à parte inadimplente, rescindir o Formulário de Pedido aplicável e/ou este Contrato; ressalvado, todavia, que, no caso de descumprimento da Cláusula 9 deste Contrato, não é necessário a concessão de período para que a inadimplência seja sanada. A rescisão de um Formulário de Pedido individual não implica a rescisão de qualquer outro Formulário de Pedido ou deste Contrato, a menos que especificado de forma diversa e por escrito na notificação de rescisão. Sem prejuízo de qualquer outro direito ou remédio conferido à Red Hat,

caso qualquer das partes venha a rescindir um Formulário de Pedido, o Cliente pagará à Red Hat (ou ao Parceiro Comercial junto ao qual o Cliente tenha adquirido tais Softwares ou Serviços) por todos os Serviços executados até a data efetiva da rescisão.

**6.3 Survival.** If this Agreement or an Order Form is terminated for any reason, Sections 3, 4, 5.2, 6.3, 7, 8, 9, 10.2, 12, 13.1, and 13.5-13.15 of this Agreement (as the same are incorporated into each Order Form) will survive such termination.

## **7. Continuing Business**

Nothing in this Agreement will preclude or limit Red Hat from providing software, materials, or services for itself or other clients, irrespective of the possible similarity of such software, materials or services to those that might be delivered to Client. The terms of confidentiality in Section 9 will not prohibit or restrict either party's right to develop, use or market products or services similar to or competitive with the other party; provided, however, that neither party is relieved of its obligations under this Agreement.

## **8. Limitation of Liability and Disclaimer of Damages**

**8.1 Limitation of Liability. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, FOR ALL EVENTS AND CIRCUMSTANCES, RED HAT AND ITS AFFILIATES' AGGREGATE AND CUMULATIVE LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATING TO THIS AGREEMENT AND ALL ORDER FORMS, INCLUDING WITHOUT LIMITATION ON ACCOUNT OF PERFORMANCE OR NON-PERFORMANCE OF OBLIGATIONS, REGARDLESS OF THE FORM OF THE CAUSE OF ACTION, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, NEGLIGENCE), STATUTE OR OTHERWISE WILL BE LIMITED TO DIRECT DAMAGES AND WILL NOT EXCEED THE AMOUNTS RECEIVED BY RED HAT DURING THE TWELVE (12) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE FIRST EVENT GIVING RISE TO LIABILITY, WITH RESPECT TO THE PARTICULAR ITEMS (WHETHER SOFTWARE, SERVICES OR OTHERWISE) GIVING RISE TO LIABILITY UNDER THE MOST APPLICABLE ORDERING DOCUMENT.**

**8.2 Disclaimer of Damages. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, NOTWITHSTANDING ANYTHING TO THE CONTRARY CONTAINED IN THIS AGREEMENT OR AN ORDER FORM, IN NO EVENT WILL RED HAT OR ITS AFFILIATES BE LIABLE TO CLIENT OR ITS AFFILIATES FOR DAMAGES OTHER THAN DIRECT DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION: ANY INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL, INDIRECT, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES, WHETHER ARISING IN**

**6.3 Subsistência de Cláusulas.** Caso este Contrato ou um Formulário de Pedido venha a ser rescindido por qualquer motivo, as Cláusulas 3, 4, 5.2, 6.3, 7, 8, 9, 10.2, 12, 13.1, e 13.5 a 13.15 deste Contrato (as quais incorporam-se a cada Formulário de Pedido) subsistirão a tal rescisão.

## **7. Continuidade dos Negócios**

Nada neste Contrato deverá ser entendido de forma a impedir ou limitar a Red Hat no fornecimento de softwares, materiais ou serviços, para si ou outros clientes, independentemente da possível similaridade de referidos softwares, materiais ou serviços com aqueles que possam ser entregues ao Cliente. Os termos de confidencialidade contidos na Cláusula 9 não proibirão ou restringirão o direito de qualquer das partes de desenvolver, utilizar ou comercializar produtos ou serviços similares a, ou que concorram com a outra parte; ressalvado, todavia, que nenhuma das partes será liberada de suas obrigações nos termos deste Contrato.

## **8. Limitação e Isenção de Responsabilidade**

**8.1 Limitação de Responsabilidade. CONFORME SEJA PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, POR TODOS OS ACONTECIMENTOS E CIRCUNSTÂNCIAS, A RESPONSABILIDADE AGREGADA E CUMULATIVA DA RED HAT E SUAS AFILIADAS DECORRENTE DE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO E TODOS OS FORMULÁRIOS DE PEDIDO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, A EXECUÇÃO OU NÃO EXECUÇÃO DE OBRIGAÇÕES, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DA CAUSA DE PEDIR, SEJA CONTRATUAL, EXTRA-CONTRATUAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, NEGLIGÊNCIA), RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU DE OUTRA NATUREZA, SERÁ LIMITADA A DANOS DIRETOS E NÃO EXCEDERÁ AS QUANTIAS RECEBIDAS PELA RED HAT DURANTE OS 12 (DOZE) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES AO PRIMEIRO ACONTECIMENTO QUE TENHA DADO ORIGEM À RESPONSABILIDADE, COM RELAÇÃO AOS ITENS ESPECÍFICOS (SEJAM SOFTWARE, SERVIÇOS OU OUTROS) DOS QUAIS DECORRAM A RESPONSABILIDADE NOS TERMOS DO DOCUMENTO DE PEDIDO APLICÁVEL.**

**8.2 Isenção de Responsabilidade por Danos. CONFORME SEJA PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO CONTIDA NESTE CONTRATO OU EM UM FORMULÁRIO DE PEDIDO, EM HIPÓTESE ALGUMA A RED HAT OU SUAS AFILIADAS SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O CLIENTE OU SUAS AFILIADAS POR DANOS QUE NÃO SEJAM DANOS DIRETOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO: QUAISQUER DANOS INCIDENTAIS, CONSEQUENCIAIS, ESPECIAIS, INDIRETOS OU**

TORT, CONTRACT, OR OTHERWISE; OR ANY DAMAGES ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH ANY MALFUNCTIONS, REGULATORY NON-COMPLIANCE, DELAYS, LOSS OF DATA, LOST PROFITS, LOST SAVINGS, INTERRUPTION OF SERVICE, LOSS OF BUSINESS OR ANTICIPATORY PROFITS, EVEN IF RED HAT OR ITS AFFILIATES HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. LIABILITY FOR THESE DAMAGES WILL BE LIMITED AND EXCLUDED EVEN IF ANY EXCLUSIVE REMEDY PROVIDED FOR IN THIS AGREEMENT FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE.

## 9. Confidentiality

**9.1 Obligations.** During the term of this Agreement, both parties agree that (i) Confidential Information will be used only in accordance with the terms and conditions of this Agreement; (ii) each will use the same degree of care it utilizes to protect its own confidential information, but in no event less than reasonable care; and (iii) the Confidential Information may be disclosed only to employees, agents and contractors with a need to know, and to its auditors and legal counsel, in each case, who are under a written obligation to keep such information confidential using standards of confidentiality not less restrictive than those required by this Agreement. Both parties agree that obligations of confidentiality will exist for a period of two (2) years following initial disclosure of the particular Confidential Information. "Confidential Information" means all information disclosed by either Red Hat or Client ("Disclosing Party") to the other party ("Recipient") during the term of this Agreement that is either (i) marked confidential or (ii) disclosed orally and described as confidential at the time of disclosure and subsequently set forth in writing, marked confidential, and sent to the Recipient within thirty (30) days following the oral disclosure.

**9.2 Exclusions.** Confidential Information will not include information which: (i) is or later becomes publicly available without breach of this Agreement, or is disclosed by the Disclosing Party without obligation of confidentiality; (ii) is known to the Recipient at the time of disclosure by the Disclosing Party; (iii) is independently developed by the Recipient without use of the Confidential Information; (iv) becomes lawfully known or available to the Recipient without restriction from a source having the lawful right to disclose the information; (v) is generally known or easily ascertainable by parties of ordinary skill in the business of the Recipient; or (vi) is software code in either object code or source code form that is licensed under an open source license. The Recipient will not be prohibited from complying with disclosure mandated by applicable law if, where reasonably practicable and

EXEMPLARES OU PUNITIVOS, SEJAM DECORRENTES DE RESPONSABILIDADE EXTRA-CONTRATUAL, CONTRATUAL OU DE OUTRA NATUREZA; OU POR QUAISQUER DANOS DECORRENTES DE OU RELATIVOS A QUAISQUER DEFEITOS, DESCUMPRIMENTO DE EXIGÊNCIAS REGULAMENTARES, ATRASOS, PERDA DE DADOS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE RESERVAS, INTERRUÇÃO DO SERVIÇO, PERDA DE OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS OU LUCROS ESTIMADOS, MESMO QUE A RED HAT OU SUAS AFILIADAS TENHAM SIDO ADVERTIDAS QUANTO À POSSIBILIDADE DA OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS. A RESPONSABILIDADE POR ESTES DANOS SERÁ LIMITADA E EXCLUÍDA MESMO NA EVENTUALIDADE DE QUALQUER REMÉDIO EXCLUSIVO PREVISTO NESTE CONTRATO NÃO ATINGIR SEU OBJETIVO ESSENCIAL.

## 9. Confidencialidade

**9.1 Obrigações.** Durante o período de vigência deste Contrato, ambas as partes concordam que (i) as Informações Confidenciais somente serão utilizadas de acordo com os termos e condições deste Contrato; (ii) cada uma das partes lançará mão do mesmo grau de cuidado com o qual protege suas próprias informações confidenciais, porém nunca menos que o cuidado razoável; e (iii) as Informações Confidenciais poderão ser divulgadas exclusivamente aos empregados, agentes e prestadores de serviço terceirizados que necessitem conhecê-las, e a seus auditores e assessoria jurídica, em cada caso, terão a obrigação, assumida por escrito, de manter tais informações em sigilo empregando padrões de confidencialidade não menos restritivos do que aqueles requeridos por este Contrato. Ambas as partes concordam que as obrigações de confidencialidade continuarão vigentes durante um período de dois (2) anos contados da divulgação inicial das Informações Confidenciais concretas. "Informações Confidenciais" significa todas as informações divulgadas pela Red Hat ou pelo Cliente ("Parte Informante") à outra parte ("Destinatário") durante o período de vigência deste Contrato e que ou estão (i) identificadas como confidenciais, ou (ii) tenham sido divulgadas verbalmente e descritas como confidenciais no momento de sua divulgação e subseqüentemente definidas por escrito e marcadas como confidenciais e enviadas ao Destinatário dentro de 30 (trinta) dias contados do momento da divulgação verbal.

**9.2 Exclusões.** Informações Confidenciais não compreendem informações que (i) encontram-se ou tornar-se-ão de domínio público sem que para tanto seja necessário uma quebra deste Contrato, ou sejam divulgadas pela Parte Informante sem obrigação de confidencialidade; (ii) sejam de conhecimento do Destinatário no momento de sua divulgação pela Parte Informante; (iii) sejam desenvolvidas independentemente pelo Destinatário sem a utilização de Informações Confidenciais; (iv) tornam-se conhecidas ou disponíveis ao Destinatário por meios legais sem restrição alguma através de uma fonte investida do direito legítimo de divulgar a informação; (v) sejam de domínio público ou possam ser facilmente descobertas por partes que possuam habilidades comuns no mesmo ramo de atividades do Destinatário; ou (vi) sejam um código de software, seja em código objeto ou código fonte que se encontre

without breaching any legal or regulatory requirement, it gives the Disclosing Party advance notice of the disclosure requirement.

## 10. Representations and Warranties

**10.1 General Representations and Warranties.** Red Hat represents and warrants that: (a) the Services will be performed in a professional and workmanlike manner by qualified personnel; (b) it has the authority to enter into this Agreement with Client; and (c) to Red Hat's knowledge, Red Hat branded Software does not, at the time of delivery to Client, include malicious or hidden mechanisms or code for the purpose of damaging or corrupting the Software.

**10.2 Disclaimer of Warranty.** TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED IN SECTION 10.1 OR BY A THIRD PARTY VENDOR DIRECTLY TO CLIENT UNDER A SEPARATE AGREEMENT, THE SERVICES, SOFTWARE AND ANY HARDWARE ARE PROVIDED BY RED HAT "AS IS" AND WITHOUT WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND, INCLUDING THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, NON-INFRINGEMENT, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. RED HAT DOES NOT GUARANTEE OR WARRANT THAT THE USE OF THE SERVICES, SOFTWARE OR HARDWARE WILL BE UNINTERRUPTED, COMPLY WITH REGULATORY REQUIREMENTS, BE ERROR FREE OR THAT RED HAT WILL CORRECT ALL SOFTWARE ERRORS. FOR THE BREACH OF THE WARRANTIES SET FORTH IN SECTION 10.1, CLIENT'S EXCLUSIVE REMEDY, AND RED HAT'S ENTIRE LIABILITY, WILL BE THE REPERFORMANCE OF DEFICIENT SERVICES, OR IF RED HAT CANNOT SUBSTANTIALLY CORRECT A BREACH IN A COMMERCIALY REASONABLE MANNER, CLIENT MAY TERMINATE THE RELEVANT SERVICES AND RECEIVE A PRO RATA REFUND OF THE FEES PAID FOR THE DEFICIENT SERVICES AS OF THE EFFECTIVE DATE OF TERMINATION. Without limiting the generality of the foregoing disclaimer, the Software, Services and any hardware provided are not specifically designed, manufactured or intended for use in (a) the planning, construction, maintenance, control, or direct operation of nuclear facilities, (b) aircraft navigation, control or communication systems, weapons systems, or (c) direct life support systems. Client agrees that it is solely responsible for the results obtained from the use of the Software and Services.

## 11. Open Source Assurance Program

licenciado em virtude de uma licença aberta. O Destinatário não será proibido de efetuar a divulgação exigida pela legislação aplicável caso, sendo razoavelmente factível e sem a quebra de qualquer requisito legal ou regulatório, dê à Parte Informante prévio aviso da exigência de divulgação.

## 10. Declarações e Garantias

**10.1 Declarações e Garantias Gerais.** A Red Hat declara e garante que: (a) os Serviços serão executados de maneira profissional e diligente por pessoal qualificado; (b) é investida de autoridade para celebrar este Contrato com o Cliente; e (c) segundo o conhecimento da Red Hat, os Softwares da marca Red Hat não possuem, no momento da entrega para o Cliente, mecanismos prejudiciais ou ocultos ou códigos desenvolvidos a fim de causar danos ou corromper o Software.

**10.2 Renúncia de Garantias.** CONFORME SEJA PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, SALVO PELAS DISPOSIÇÕES EXPRESSAS CONTIDAS NA CLÁUSULA 10.1 OU EM CONTRATO SEPARADO CELEBRADO ENTRE UM TERCEIRO E O CLIENTE, OS SERVIÇOS, SOFTWARE E QUALQUER HARDWARE SÃO FORNECIDOS PELA RED HAT NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM, SEM QUAISQUER ESPÉCIES DE GARANTIA OU CONDIÇÕES DE QUALQUER NATUREZA, INCLUSIVE AS GARANTIAS GERAIS DE COMERCIALIZAÇÃO, NÃO VIOLAÇÃO OU DE ADEQUAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO. A RED HAT NÃO GARANTE QUE A UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, DE SOFTWARE OU DE HARDWARE SERÁ ININTERRUPTA, OBSERVA REQUISITOS REGULATÓRIOS, É LIVRE DE ERROS OU QUE A RED HAT CORRIGIRÁ TODOS OS ERROS DE SOFTWARE. EM CASO DE QUEBRA DAS GARANTIAS ESTABELECIDAS NA CLÁUSULA 10.1, O REMÉDIO EXCLUSIVO DO CLIENTE, ASSIM COMO TODA A RESPONSABILIDADE DA RED HAT, SERÁ A NOVA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DEFEITUOSOS, OU, CASO A RED HAT NÃO LOGRE CORRIGIR SUBSTANCIALMENTE o INADIMPLEMENTO DE UMA MANEIRA COMERCIALMENTE RAZOÁVEL, O CLIENTE PODERÁ RESCINDIR OS RESPECTIVOS SERVIÇOS E RECEBERÁ UM REEMBOLSO "PRO RATA DIE" DAS TAXAS PAGAS PELOS SERVIÇOS DEFEITUOSOS NA DATA DA RESCISÃO. Sem limitar a generalidade da renúncia anteriormente prevista, o Software, os Serviços e qualquer hardware fornecido não são especificamente desenhados, fabricados nem destinados ao uso (a) no planejamento, construção, manutenção, controle ou operação direta em instalações nucleares, (b) navegação aérea, sistemas de controle ou comunicação, sistemas de armas, ou (c) sistemas médicos de suporte de funções vitais. O Cliente concorda que é o único responsável pelos resultados obtidos do uso do Software e dos Serviços.

## 11. Programa de Garantia de Fonte Aberta

For Software that is Red Hat branded, purchases under this Agreement may entitle Client to participate in Red Hat's Open Source Assurance Program which is described at <http://www.redhat.com/rhel/details/assurance/>. The terms for this optional program are subject to a separate agreement which can be viewed at [http://www.redhat.com/legal/open\\_source\\_assurance\\_agreement.html](http://www.redhat.com/legal/open_source_assurance_agreement.html).

## 12. Governing Law/Consent to Jurisdiction

The validity, interpretation and enforcement of this Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of Brazil without giving effect to the conflicts of laws provisions thereof. All disputes arising out of or relating to this Agreement will be submitted to the exclusive jurisdiction of the courts of the city of São Paulo, State of São Paulo, Brazil, and each party irrevocably consents to such personal jurisdiction and waives all objections to this venue.

## 13. Miscellaneous

**13.1 Notices.** Notices must be in English or Portuguese, in writing, and will be deemed given when delivered by hand or five (5) days after being sent using a method that provides for positive confirmation of delivery to the respective addresses or facsimile numbers indicated in an Order Form; provided that any notice from Client to Red Hat includes a copy with an English translation sent to: Red Hat, Inc., Attention: General Counsel, 1801 Varsity Drive, Raleigh, North Carolina 27606, United States of America; Facsimile: +1.919.754-3704.

**13.2 Assignment.** This Agreement is binding on the parties to this Agreement, and other than the rights conferred on Business Partners in Sections 5.1 and 6.2.2, nothing in this Agreement or in any Order Form grants any other person or entity any right, benefit or remedy of any nature whatsoever, except for the parties' Affiliates as expressly provided in this Agreement. This Agreement is assignable by either party only with the other party's prior written consent, which will not be unreasonably withheld, conditioned or delayed; provided, however, either party may, upon written notice and without the prior approval of the other party, (a) assign this Agreement to an Affiliate as long as the Affiliate has sufficient credit to satisfy its obligations under this Agreement and the scope of Service is not affected; and (b) assign this Agreement pursuant to a merger or a sale of all or substantially all of such party's assets or stock.

**13.3 Independent Contractor.** Red Hat is an independent contractor and nothing in this Agreement or related to Red Hat's performance of any Order Form will be construed to create an employment or agency relationship between Client (or any Client personnel) and Red Hat (or any Red Hat personnel). Each party will be solely responsible for supervision, direction, control and

Para Softwares da marca Red Hat, as compras efetuadas nos termos deste Contrato poderão conferir ao Cliente o direito de participar do Programa de Garantia de Fonte Aberta descrito em <http://www.redhat.com/rhel/details/assurance/>. Os termos deste programa opcional estão sujeitos a um contrato separado que pode ser visualizado em [http://www.redhat.com/legal/open\\_source\\_assurance\\_agreement.html](http://www.redhat.com/legal/open_source_assurance_agreement.html).

## 12. Lei de Regência/Consentimento com Jurisdição

A validade, interpretação e execução deste contrato serão regidos por e interpretados de acordo com as leis do Brasil sem que sejam observadas as suas normas de direito internacional privado. Todas as controvérsias decorrentes de ou relativas a este Contrato serão submetidas à exclusiva competência da Justiça da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, e cada uma das partes irrevogavelmente consente com tal foro e renuncia a todas as objeções a este foro.

## 13. Disposições Gerais

**13.1 Notificações.** As notificações deverão ser feitas no idioma inglês ou português, por escrito, e serão tidas como entregues quando entregues em mãos ou 5 (cinco) dias após terem sido enviadas usando-se método que permita uma confirmação positiva de entrega aos respectivos endereços ou números de fax indicados em um Formulário de Pedido; ficando estabelecido que toda notificação do Cliente para a Red Hat incluirá uma cópia em inglês e deverá ser enviada para: Red Hat, Inc., A/C: General Counsel, 1801 Varsity Drive, Raleigh, North Carolina 27606, Estados Unidos da América; Fax: +1.919.754-3704.

**13.2 Cessão.** Este Contrato obriga as partes deste Contrato, e, salvo os direitos conferidos aos Parceiros Comerciais nas Cláusulas 5.1 e 6.2.2, nada neste Contrato ou em qualquer Formulário de Pedido confere a qualquer terceiro qualquer direito, benefício ou remédio de qualquer natureza, exceto às Afiliadas das partes, tal como expressamente previsto neste Contrato. Este Contrato pode ser cedido por qualquer das partes somente mediante o prévio consentimento por escrito da outra parte, o qual não poderá ser condicionado, atrasado ou negado sem justificativa razoável; ressalvado, todavia, que qualquer das partes poderá, mediante notificação por escrito, e sem a prévia aprovação da outra parte, ceder este Contrato a uma Afiliada desde que referida Afiliada possua crédito suficiente para satisfazer suas obrigações nos termos deste Contrato e o escopo do Serviço não seja afetado; e (b) ceder este Contrato de acordo com uma fusão ou venda da totalidade ou parte substancial dos seus ativos ou ações.

**13.3 Prestador de Serviços.** A Red Hat é um prestador de serviços e nada neste Contrato ou relacionado à execução pela Red Hat de qualquer Formulário de Pedido será interpretado de forma a criar uma relação de emprego entre o Cliente (ou qualquer pessoal do Cliente) e a Red Hat (ou qualquer pessoal da Red Hat). Cada uma das partes será exclusivamente responsável pela supervisão,

payment of its personnel, including applicable taxes, deductions, other payments and benefits. Red Hat may subcontract Services under an Order Form to third parties or Affiliates without the approval of Client; provided, however, that (a) subcontractors agree to protect Client Confidential Information, and (b) Red Hat remains responsible to Client for performance of its obligations hereunder.

**13.4 Force Majeure.** Neither party will be liable for nonperformance or delays caused by acts of God, wars, riots, strikes, fires, floods, hurricanes, earthquakes, government restrictions, terrorist acts or other causes beyond its reasonable control.

**13.5 Non-solicitation.** Client agrees not to solicit or hire any personnel of Red Hat involved with the delivery of Services in connection with any Order Form during the term of and for twelve (12) months after termination or expiration of such Order Form; provided that Client may hire an individual employed by Red Hat who, without other solicitation, responds to advertisements or solicitations aimed at the general public.

**13.6 Export and Privacy.** Red Hat may supply Client with technical data that is subject to export control restrictions. Red Hat will not be responsible for compliance by Client with applicable export obligations or requirements for this technical data. Client agrees to comply with all applicable export control restrictions. If Client breaches this Section 13.6 or the export provisions of an applicable end user license agreement for the Software, or any provision referencing these sections, Red Hat may terminate this Agreement and/or the applicable Order Form and its obligations thereunder without liability to Client. Client acknowledges and agrees that to provide the Services, it may be necessary for Client Information to be transferred between Red Hat, its Affiliates, Business Partners, and/or subcontractors, which may be located worldwide.

**13.7 Dispute Resolution.** Each party agrees to give the other a written description of any problem(s) that may arise and to make a good faith effort to amicably resolve any such problem before commencing any proceeding. Notwithstanding the foregoing, either party may take any action reasonably required to protect such party's rights.

**13.8 Headings.** All headings contained in this Agreement are inserted for identification and convenience and will not be deemed part of this Agreement for purposes of interpretation.

direção, controle e pagamento de seu respectivo pessoal, incluindo os tributos, deduções, outros pagamentos e benefícios aplicáveis. A Red Hat poderá subcontratar Serviços nos termos de um Formulário de Pedido com terceiros ou Afiliadas sem a prévia aprovação do Cliente; ressalvado, todavia, que (a) os subcontratados deverão concordar em proteger as Informações Confidenciais do Cliente, e (b) a Red Hat permanecerá responsável perante o Cliente pela execução de suas obrigações nos termos deste instrumento.

**13.4 Força Maior.** Nenhuma das partes será responsável por inadimplemento ou atraso causados por caso fortuito, guerras, distúrbios, greves, incêndios, enchentes, terremotos, restrições governamentais, ataques terroristas ou outras causas além de seu controle razoável.

**13.5 Não solicitação.** O Cliente concorda em não agenciar ou contratar qualquer pessoal da Red Hat envolvido com a prestação dos Serviços de qualquer Formulário de Pedido durante o período de vigência e por 12 (doze) meses após a rescisão ou expiração do referido Formulário de Pedido; ressalvado que o Cliente poderá contratar um indivíduo empregado pela Red Hat o qual, sem outra solicitação, responda a anúncios ou solicitações destinadas ao público em geral.

**13.6 Exportação e Privacidade.** A Red Hat poderá fornecer ao Cliente dados técnicos que podem estar sujeitos a restrições no controle de exportação. A Red Hat não será responsável pela observância, pelo Cliente, das obrigações ou exigências aplicáveis a tais dados técnicos. O Cliente concorda em observar todas as restrições aplicáveis no controle de exportação. Caso o Cliente descumpra esta Cláusula 13.6 ou disposições sobre exportação constantes de um contrato de licença de usuário final para o Software ou qualquer disposição que se refira a essas cláusulas, a Red Hat poderá rescindir este Contrato e/ou o Formulário de Pedido aplicável não permanecendo, contudo, responsável perante o Cliente. O Cliente reconhece e concorda que, ao executar os Serviços, pode vir a ser necessário que Informações do Cliente sejam transferidas entre a Red Hat, suas Afiliadas, Parceiros Comerciais e/ou prestadores de serviço, os quais podem estar situados em qualquer localidade do planeta.

**13.7 Resolução de Controvérsia.** Cada uma das partes concorda em fornecer à outra parte uma descrição por escrito do(s) problema(s) que possam surgir e, de boa fé, envia esforços de forma a resolver amigavelmente o(s) problema(s) antes de dar início a qualquer processo. Não obstante o acima disposto, qualquer das partes poderá agir da forma razoável para proteger seus direitos.

**13.8 Títulos.** Todos os títulos de cláusulas contidos neste Contrato foram inseridos para identificação e por conveniência e não serão considerados parte deste Contrato para fins de interpretação.

**13.9 Severability.** If any provision of this Agreement is held invalid or unenforceable for any reason but would be valid and enforceable if appropriately modified, then such provision will apply with the modification necessary to make it valid and enforceable. If such provision cannot be so modified, the parties agree that such invalidity will not affect the validity of the remaining provisions of the Agreement.

**13.10 Waiver.** The delay or failure of either party to exercise any rights under this Agreement will not constitute or be deemed a waiver or forfeiture of such rights. No waiver will be valid unless in writing and signed by an authorized representative of the party against whom such waiver is sought to be enforced.

**13.11 Complete Agreement.** Each Order Form (a) is a separate agreement and is deemed to incorporate this Agreement, unless otherwise expressly provided in that Order Form; (b) constitutes the exclusive terms and conditions with respect to the subject matter of that Order Form, notwithstanding any different or additional terms that may be contained in the form of purchase order or other document used by Client to place orders or otherwise effect transactions under this Agreement; and (c) represents the final, complete and exclusive statement of the agreement between the parties with respect thereto, notwithstanding any prior written agreements or prior and contemporaneous oral agreements with respect to the subject matter of the Order Form. In the event of any conflict between this Agreement, any Order Form and any end user license agreement for Software, this Agreement will take precedence unless otherwise expressly provided in the Order Form. Notwithstanding any provision to the contrary in this Agreement, any applicable end user license agreement will be governed by the laws of the State of New York and of the United States, without regard to any conflict of laws provisions. Any claim relating to the provision of the Services by Red Hat, its Affiliates or their respective personnel will be made against Red Hat alone.

**13.12 References to websites.** This Agreement and its Appendices contain references to texts that are contained in websites and are hereby incorporated by reference into this Agreement. Client acknowledges to have reviewed the contents of such websites and to agree to be bound by the terms therein described. A hardcopy of the contents of the website can be provided, by Red Hat for convenience, at the request of Client.

Please mark one:

Please provide hardcopies of the content of the websites for my records.

**13.9 Subsidiariedade.** Se qualquer disposição deste Contrato, por qualquer motivo, for considerada inválida ou inexecutável, mas puder ser válida e executável se apropriadamente modificada, então tal disposição será aplicada com a modificação necessária para que se torne válida e executável. Caso tal disposição não possa ser modificada, as partes concordam que tal invalidade não afetará a validade das disposições remanescentes do Contrato.

**13.10 Renúncia.** O atraso ou falha de qualquer das partes em exercer quaisquer direitos nos termos deste instrumento não constituem ou podem ser considerados uma renúncia dos referidos direitos. Nenhuma renúncia será válida a menos que feita por escrito e assinada por um representante legal da parte contra a qual se pretende tal renúncia seja válida.

**13.11 Acordo Completo.** Cada Formulário de Pedido (a) constitui um contrato separado e deve ser considerado parte integrante deste Contrato, a menos que expressamente estabelecido de forma diversa no Formulário de Pedido respectivo; (b) constitui os exclusivos termos e condições relativos ao objeto do Formulário de Pedido, independentemente de quaisquer termos diferentes ou adicionais que possam estar contidos no formulário de ordem de compra ou outro documento utilizado pelo Cliente para realizar pedidos ou de outra forma efetuar operações nos termos deste Contrato; e (c) representa a declaração final, completa e exclusiva do acordo entre as partes em relação ao seu objeto, não obstante quaisquer contratos escritos anteriores ou todos os contratos verbais, anteriores e contemporâneos, em relação ao objeto do Formulário de Pedido. No caso de qualquer conflito entre este Contrato, qualquer Formulário de Pedido e qualquer contrato de licença de usuário final para Software, este Contrato prevalecerá, a menos que expressamente estipulado de forma diversa no Formulário de Pedido. Apesar de qualquer disposição em contrário neste Contrato, qualquer contrato de licença de usuário final aplicável será regido pelas leis do Estado de Nova Iorque e dos Estados Unidos da América, não se lhe aplicando normas de direito internacional privado. Qualquer reclamação relativa à execução dos Serviços pela Red Hat, suas Afiliadas ou seus respectivos pessoais deverá ser feita exclusivamente contra a Red Hat.

**13.12 Referências a websites.** Este Contrato e seus Anexos contêm referências a textos que se encontram disponibilizados em sites da Internet os quais são incorporados por referência a este Contrato. O Cliente reconhece ter analisado o conteúdo dos referidos sites e que concorda em aderir ao mesmo. Cópia impressa do conteúdo dos sites da internet poderá ser fornecida pela Red Hat mediante solicitação do Cliente.

Favor assinalar uma das opções abaixo:

Favor fornecer cópia do conteúdo dos sites para meus arquivos.

Hardcopies of the content of the websites are not necessary. I have reviewed the content online.

**13.13 Amendment.** Neither this Agreement nor any Order Form may be amended or modified except in a writing signed by the parties, which writing makes specific reference to this Agreement or the applicable Order Form.

**13.14 Counterparts and Facsimile Signature.** In the event this Agreement is executed with signatures, this Agreement may be executed in counterparts, each of which will be deemed an original and all of which will constitute one and the same document. The parties may exchange signature pages by facsimile and such signatures will be effective to bind the parties to all the terms contained in this Agreement.

**13.15 Controlling Language.** This Agreement has been prepared and signed in both English and Portuguese. In the event of discrepancy, the Portuguese version shall control.

Each of the parties has executed this Agreement by its duly authorized representatives as of the Effective Date.

Cópias do conteúdo dos sites não são necessárias. Revi seu respectivo conteúdo on-line.

**13.13 Alterações.** Nem este Contrato e nem Formulários de Pedido poderão ser alterados ou modificados, exceto mediante documento escrito assinado pelas partes, o qual deverá fazer referência específica a este Contrato ou ao Formulário de Pedido aplicável.

**13.14 Vias do Contrato e Assinatura por Fax.** Caso este Contrato venha a ser celebrado por meio de assinaturas físicas, este Contrato poderá ser celebrado em mais de uma via, cada uma das quais sendo considerada um original e todas constituindo um único e mesmo instrumento. As partes poderão trocar páginas de assinatura por fax e as referidas assinaturas terão o condão de obrigar as partes.

**13.15 Idioma.** O presente Contrato foi redigido e assinado em Inglês e Português. Em caso de controvérsia a versão em Português deverá prevalecer.

Cada uma das partes celebrou este Contrato através de seus respectivos representantes devidamente autorizados na Data de Vigência.

## Appendix 1 Subscription Services

### 1. Subscription Services

This Appendix describes Subscription Services available from Red Hat. Red Hat will provide only those Subscription Services purchased by Client, and Red Hat will license only the Software that corresponds with the purchased Subscription Services. The Subscription Services may be used only by and for the benefit of Client (including through its authorized Affiliates, contractors and agents) and only for the Units for which Client has purchased Subscription Services. Any unauthorized use of the Subscription Services is a material breach of the Agreement. Client must purchase Subscription Services for each Unit.

#### 1.1 Software Subscriptions

Table 1.1 lists Software Subscriptions offered by Red Hat, the Unit by which each Software Subscription is measured, the applicable end user license agreement, and the applicable Exhibit that describes further the scope of each Software Subscription. A Software Subscription entitles Client to receive access to (a) the applicable Software via a Red Hat management portal, (b) updates, upgrades, corrections and bug fixes to the applicable Software, when and if available, via a Red Hat management portal (collectively, "**Software Maintenance**"), and (c) the applicable level of Production Support described in Section 2 below. Client agrees to comply with the end user license agreement(s) set forth in Table 1.1 and terms set forth on the Exhibit(s) applicable to Software Subscription(s) purchased by Client.

## Anexo 1 Serviços de Assinatura

### 1. Serviços de Assinatura

Este Anexo descreve os Serviços de Assinatura disponíveis da Red Hat. A Red Hat oferecerá apenas os Serviços de Assinatura comprados pelo Cliente e a Red Hat licenciará apenas o Software que corresponde aos Serviços de Assinatura adquiridos. Os Serviços de Assinatura podem ser usados apenas por e em benefício do Cliente (inclusive através de suas Afiliadas, contratados e agentes autorizados) e apenas para Unidades para as quais o Cliente adquiriu os Serviços de Assinatura. Qualquer uso não autorizado dos Serviços de Assinatura é uma quebra material do Contrato. O Cliente deve adquirir Serviços de Assinatura para cada Unidade.

#### 1.1 Assinaturas de Software

A Tabela 1.1 relaciona as Assinaturas de Software oferecidas pela Red Hat, a Unidade pela qual cada Assinatura de Software é medida, o contrato de licença de usuário final aplicável e o Apenso aplicável que descreve melhor o escopo de cada Assinatura de Software. Uma Assinatura de Software habilita o Cliente a receber acesso para (a) o respectivo Software via um portal de gerenciamento Red Hat, (b) updates, upgrades, correções e bug fixes do respectivo Software, quando e se disponível, via um portal de gerenciamento Red Hat (coletivamente, "**Manutenção de Software**"), e (c) o nível de Suporte de Produção aplicável conforme descrito na Seção 2 abaixo. O Cliente concorda em seguir o(s) contrato(s) de licença de usuário final definido(s) na Tabela 1.1, bem como os termos definidos no(s) Apenso(s) da(s) respectiva(s) Assinatura(s) de Software(s) adquirida(s) pelo Cliente.

Table 1.1

Software Subscription	End User License Agreement	Unit by which each Software Subscription is measured	Applicable Exhibit
Red Hat Enterprise Linux Red Hat Desktop Red Hat Advanced Platform Red Hat Global File System Red Hat Cluster Suite	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html</a>	<b>System.</b> A “ <b>System</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the applicable Software, which may be, without limitation, a server, work station, virtual machine, blade, node, partition, or engine, as applicable.	1.A
Red Hat Application Stack	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html</a> and <a href="http://www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html">www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html</a>	<b>System.</b> A “ <b>System</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the applicable Software, which may be, without limitation, a server, work station, virtual machine, blade, node, partition, or engine, as applicable.	1.A
JBoss Enterprise Middleware	<a href="http://www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html">www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html</a>	<b>CPU Band.</b> A “ <b>CPU Band</b> ” is a group of CPUs (e.g., 4 or 32). “ <b>CPU</b> ” means a socket that contains a central processing unit or other integrated circuit that executes the instructions provided by the Software.	1.B
Red Hat Directory Server	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html</a>	<b>System.</b> A “ <b>System</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the applicable Software, which may be, without limitation, a server, work station, virtual machine, blade, node, partition, or engine, as applicable.	1.C
Red Hat Certificate System	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html</a>	<b>Digital Certificate.</b> A “ <b>Digital Certificate</b> ” is an electronic file which incorporates a digital signature to bind together a public key with identity information such as a name, address or organization.	1.C
RHX	Applicable 3rd party license as set forth at: <a href="http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310">http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310</a>	Units for each of the RHX Applications are defined at: <a href="http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310">http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310</a>	1.D

Assinatura de Software	Contrato de Licença de Usuário Final	Unidade pela qual cada Assinatura de Software é medida	Apenso Aplicável
Red Hat Enterprise Linux Red Hat Desktop Red Hat Advanced Platform Red Hat Global File System Red Hat Cluster Suite	<a href="http://www.kstott.webeng.redhat.com/f/pdf/licenses/EULA_RHEL_PO.pdf">http://www.kstott.webeng.redhat.com/f/pdf/licenses/EULA_RHEL_PO.pdf</a>	<b>Sistema.</b> Um “Sistema” significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do Software, que pode ser, sem limitação, um servidor, estação de trabalho, máquina virtual, blade, nó, partição ou mecanismo, conforme aplicável.	1.A
Red Hat Application Stack	<a href="http://www.kstott.webeng.redhat.com/f/pdf/licenses/EULA_RHEL_PO.pdf">http://www.kstott.webeng.redhat.com/f/pdf/licenses/EULA_RHEL_PO.pdf</a> e <a href="http://www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html">www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html</a>	<b>Sistema.</b> Um “Sistema” significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do Software, que pode ser, sem limitação, um servidor, estação de trabalho, máquina virtual, blade, nó, partição ou mecanismo, conforme aplicável.	1.A
JBoss Enterprise Middleware	<a href="http://www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html">www.redhat.com/licenses/jboss_eula.html</a>	<b>Conjunto de CPU.</b> Um “Conjunto de CPU” é um grupo de CPUs (por exemplo, 4 ou 32). “CPU” significa um soquete que contém uma unidade de processamento central ou outro circuito integrado que executa as instruções fornecidas pelo Software.	1.B
Red Hat Directory Server	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html</a>	<b>Sistema.</b> Um “Sistema” significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do Software, que pode ser, sem limitação, um servidor, estação de trabalho, máquina virtual, blade, nó, partição ou mecanismo, conforme aplicável.	1.C
Red Hat Certificate System	<a href="http://www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html">www.redhat.com/licenses/rhds_rhcs_eula.html</a>	<b>Certificado Digital.</b> Um “Certificado Digital” é um arquivo eletrônico que incorpora uma assinatura digital para unir uma chave pública com informações de identidade tais como nome, endereço ou organização.	1.C
RHX	Licença para terceiro aplicável conforme definido em: <a href="http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310">http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310</a>	Unidades de cada um dos Aplicativos RHX são definidas em: <a href="http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310">http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310</a>	1.D

## 1.2 Support Subscriptions

Table 1.2 lists Support Subscriptions offered by Red Hat, the Unit by which each Support Subscription is measured and the applicable Exhibit that describes further the scope of each Support Subscription. A Support Subscription entitles Client to receive the defined set of Services set forth in the applicable Exhibit (per Table 1.2.). Client agrees to comply with the terms set forth on the Exhibit(s) applicable to Support Subscription(s) purchased by Client.

## 1.2 Assinatura de Suporte

A Tabela 1.2 relaciona a Assinatura de Suporte oferecida pela Red Hat, a Unidade pela qual cada Assinatura de Suporte é medida e o respectivo Apenso, que descreve melhor o escopo de cada Assinatura de Suporte. A Assinatura de Suporte habilita o Cliente a receber o conjunto definido de Serviços estabelecidos no respectivo Apenso (conforme a Tabela 1.2.). O Cliente concorda em seguir os termos definidos no(s) Apenso(s) aplicável(is) à(s) Assinatura(s) de Suporte adquirida(s) pelo Cliente.

Table 1.2

Support Service Subscription	Unit by which each Support Subscription is measured	Applicable Exhibit
Red Hat Developer Profesional Red Hat Developer Enterprise	<b>Contact.</b> A “Contact” means a Client employee who is authorized to contact Red Hat to request support services.	1.E
Technical Account Management	<b>Point of Contact.</b> A “Point of Contact” means a Red Hat associate who Client is authorized to contact to request Production Support services.	1.F

## 1.2

Assinatura do Serviço de Suporte	Unidade pela qual cada Assinatura de Suporte é medida	Apenso Aplicável
Red Hat Developer Profesional Red Hat Developer Enterprise	<b>Contato.</b> Um “ <b>Contato</b> ” significa um funcionário de um Cliente que está autorizado a entrar em contato com a Red Hat para solicitar serviços de suporte.	1.E
Technical Account Management	<b>Ponto de Contato.</b> Um “ <b>Ponto de Contato</b> ” significa um associado da Red Hat com quem o Cliente está autorizado a entrar em contato para solicitar serviços de Suporte de Produção.	1.F

## 1.3 Management Subscriptions

Table 1.3 lists Management Subscriptions offered by Red Hat, the Unit by which each Management Subscription is measured and the applicable Exhibit that describes further the scope of each Management Subscription. A Management Subscription entitles Client to receive the defined set of Services set forth in the applicable Exhibit (per Table 1.3) and the applicable level of Production Support described in Section 2 below. Client agrees to comply with the terms set forth on the Exhibit(s) applicable to Management Subscription(s) purchased by Client.

## 1.3 Assinaturas de Gerenciamento

A Tabela 1.3 relaciona as Assinaturas de Gerenciamento oferecidas pela Red Hat, a Unidade pela qual cada Assinatura de Gerenciamento é medida e o Apenso aplicável que descreve melhor o escopo de cada Assinatura de Gerenciamento. A Assinatura de Gerenciamento habilita o Cliente a receber o conjunto definido de Serviços estabelecidos no Apenso aplicável (conforme a Tabela 1.3) e o respectivo nível de Suporte de Produção descrito na Seção 2 abaixo. O Cliente concorda em seguir os termos definidos no(s) Apenso(s) da Assinatura de Gerenciamento(s) adquirida(s) pelo Cliente.

Table 1.3

Management Service Subscription	Unit by which each Management Subscription is measured	Applicable Exhibit
Red Hat Network Satellite Server	<b>Server.</b> A “ <b>Server</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the Satellite software.	1.G
Red Hat Network Proxy Server	<b>Server.</b> A “ <b>Server</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the Proxy software.	1.G
Red Hat Network Management Module	<b>Module.</b> A Module is an entitlement to manage one System.	1. G
Red Hat Network Provisioning Module	<b>Module.</b> A Module is an entitlement to provision one System.	1. G
Red Hat Network Monitoring Module	<b>Module.</b> A Module is an entitlement to monitor one System.	1. G
JBoss ON JBoss ON Monitoring	<b>CPU Band.</b> A “ <b>CPU Band</b> ” is a group of CPUs (e.g., 4 or 32). “ <b>CPU</b> ” means a socket that contains a central processing unit or other integrated circuit that executes the instructions provided by the Software.	1. G
Command Center	<b>System.</b> A “ <b>System</b> ” means a system on which Client installs or executes all or a portion of the applicable Software, which may be, without limitation, a server, work station, virtual machine, blade, node, partition, or engine, as applicable.	1. H

	<b>Probe.</b> A "Probe" is a discrete entity (e.g. local URL, remote URL or service check) monitored by Command Center.	
--	---	--

### 1.3

Assinatura de Serviço de Gerenciamento	Unidade pela qual cada Assinatura de Gerenciamento é medida	Apenso Aplicável
Red Hat Network Satellite Server	<b>Servidor.</b> Um "Servidor" significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do software Satellite.	1. G
Red Hat Network Proxy Server	<b>Servidor.</b> Um "Servidor" significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do software Proxy.	1. G
Red Hat Network Management Module	<b>Módulo.</b> Um Módulo é uma habilitação para gerenciar um Sistema.	1. G
Red Hat Network Provisioning Module	<b>Módulo.</b> Um Módulo é uma habilitação para provisionar um Sistema.	1. G
Red Hat Network Monitoring Module	<b>Módulo.</b> Um Módulo é uma habilitação para monitorar um Sistema.	1. G
JBoss ON JBoss ON Monitoring	<b>Conjunto de CPU.</b> Um "Conjunto de CPU" é um grupo de CPUs (por exemplo, 4 ou 32). "CPU" significa um soquete que contém uma unidade de processamento central ou outro circuito integrado que executa as instruções fornecidas pelo Software.	1. G
Command Center	<b>Sistema.</b> Um "Sistema" significa um sistema em que o Cliente instala ou executa todo ou parte do Software aplicável, que pode ser, sem limitação, um servidor, estação de trabalho, máquina virtual, blade, nó, partição ou mecanismo, conforme aplicável.  <b>Sonda.</b> Uma "Sonda" é uma entidade discreta (por exemplo URL local, URL remota ou verificação de serviço) monitorada pelo Centro de Comando.	1. H

## 2. Subscription Services Policies

This Section 2 applies only if Client has purchased Subscription Services with Production Support services provided by Red Hat. If Client has purchased Subscription Services with support services provided by a Business Partner, this Section does not apply. Red Hat may, at its discretion, decline to provide Services for Software that has been modified or changed by Client, except as expressly directed by Red Hat in writing.

### 2.1 General Support Policies

To access and utilize the Subscription Services, Client must provide Red Hat with sufficient information to validate Client's entitlement to Subscription Services. The scope of Subscription Services is based on the level and type of Subscription Services purchased by Client

## 2. Políticas de Serviços de Assinatura

Esta Seção 2 aplica-se apenas se o Cliente tiver comprado Serviços de Assinatura com serviços de Suporte de Produção fornecidos pela Red Hat. Esta Seção não se aplica se o Cliente tiver adquirido os Serviços de Assinatura com serviços de suporte fornecidos por um Parceiro de Negócios. A Red Hat pode, sob sua discricão, recusar-se a fornecer os Serviços para Software que foram modificados ou mudados pelo Cliente, exceto conforme expressamente indicado pela Red Hat por escrito.

### 2.1 Políticas Gerais de Suporte

Para acessar e utilizar os Serviços de Assinatura, o Cliente deve fornecer a Red Hat informações suficientes para validar a habilitação do Cliente aos Serviços de Assinatura. O escopo dos Serviços de Assinatura é baseado no nível e no tipo de Serviços de

as described in an Order Form. Certain Services are provided only during Red Hat's local standard business hours, which are set forth in Section 2.3 below. Support for Subscription Services is limited to the hardware and platforms listed at <http://hardware.redhat.com> and is subject to Red Hat's Errata Support Policy set forth in the applicable Exhibit.

## 2.2 Support Scope of Coverage

Production Support for Software Subscriptions consists of installation, usage, configuration, diagnosis and bug fixes for the applicable Software. Red Hat does not support modified RPMs, modified source code, code development, system and network design, implementation and development of security rules or policies, software included in the Red Hat Extras, supplementary RHN channel, or preview technologies. Client is responsible for testing Software Maintenance used in Client's production environment.

## 2.3 Production Support Service Level Guidelines

Red Hat will use commercially reasonable efforts to provide Production Support in accordance with the guidelines set forth in Table 2.3 below. Red Hat's Technical Support telephone numbers and standard business hours ("Standard Business Hours") are located at [www.redhat.com/support/policy/sla/production/](http://www.redhat.com/support/policy/sla/production/)

Assinatura adquiridos pelo Cliente, conforme descrito em um Formulário de Pedido. Determinados Serviços são fornecidos apenas durante o horário comercial padrão local da Red Hat, que está definido na Seção 2.3 abaixo. O suporte para Serviços de Assinatura está limitado ao hardware e às plataformas relacionadas em <http://hardware.redhat.com> e está sujeito à Política de Suporte a Errata da Red Hat definida no Apenso aplicável.

## 2.2 Escopo de Cobertura do Suporte

O Suporte de Produção para Assinaturas de Software consiste em instalação, uso, configuração, diagnóstico e bug fixes do respectivo Software. A Red Hat não dá suporte para RPMs modificados, código de fonte modificado, desenvolvimento de código, design de sistema e de rede, implementação e desenvolvimento de regras ou políticas de segurança, software incluído em Red Hat Extras, canal RHN complementar ou tecnologias novas. O Cliente é responsável por testar a Manutenção de Software usada no ambiente de produção do Cliente.

## 2.3 Orientações Sobre o Nível de Serviço do Suporte de Produção

A Red Hat empregará esforços comercialmente razoáveis para oferecer ao Cliente Suporte de Produção de acordo com as orientações definidas na Tabela 2.3 abaixo. Os números de telefone do Suporte Técnico da Red Hat e o horário comercial padrão ("Horário Comercial Padrão") se encontram em [www.redhat.com/support/policy/sla/production/](http://www.redhat.com/support/policy/sla/production/)

Table 2.3

	Basic	Standard	Premium
<b>Hours of Coverage</b>	Standard Business Hours	Standard Business Hours	Standard Business Hours 24x7 for Severity 1
<b>Support Channel</b>	Web	Web and Phone	Web and Phone
<b>Number of Cases</b>	Unlimited	Unlimited	Unlimited
<b>Software Maintenance</b>	via Red Hat management portal	via Red Hat management portal	via Red Hat management portal
<b>Response Guidelines</b>			

<p><b>Severity 1:</b> Catastrophic production problem which may severely impact the Client's production systems, or in which Client's production systems are down or not functioning; loss of production data and no procedural work around exists. Severity 1 problems also include security breaches.</p>		1 business hour	1 hour
<p><b>Severity 2:</b> A problem where the Client's system is functioning but in a severely reduced capacity. The situation is causing significant impact to portions of the Client's business operations and productivity. The system is exposed to potential loss or interruption of service.</p>	2 business days for all issues	4 business hours	4 business hours
<p><b>Severity 3:</b> A medium-to-low impact problem which involves partial non-critical functionality loss. One which impairs some operations but allows the Client to continue to function. This may be a minor issue with limited loss or no loss of functionality or impact to the Client's operation and issues in which there is an easy circumvention or avoidance by the end user. This includes documentation errors.</p>		1 business day	1 business day
<p><b>Severity 4:</b> General usage questions, recommendations for future product enhancements or modifications. There is no impact on the quality, performance or functionality of the Software.</p>		2 business days	2 business days

### 2.3

	Básico	Padrão	Premium
<b>Horário de Cobertura</b>	Horário Comercial Padrão	Horário Comercial Padrão	Horário Comercial Padrão 24x7 para Gravidade 1
<b>Canal de Suporte</b>	Web	Web e Telefone	Web e Telefone
<b>Número de Casos</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Manutenção de Software</b>	via portal de gerenciamento Red Hat	via portal de gerenciamento Red Hat	via portal de gerenciamento Red Hat
<b>Orientações para Respostas</b>			

<p><b>Gravidade 1:</b> Problema catastrófico na produção que pode causar impacto grave nos sistemas de produção do Cliente ou em que os sistemas de produção do Cliente estão parados ou não estão funcionando; perda de dados de produção e inexistência de procedimentos alternativos. Os problemas da Gravidade 1 também incluem quebras de segurança.</p>		1 hora comercial	1 hora
<p><b>Gravidade 2:</b> Um problema em que o sistema do Cliente está funcionando mas em uma capacidade gravemente reduzida. A situação está causando impacto significativo em partes das operações comerciais e na produtividade do Cliente. O sistema está exposto à perda em potencial ou à interrupção de serviço.</p>		4 horas comerciais	4 horas comerciais
<p><b>Gravidade 3:</b> Um problema de médio a baixo impacto que envolve perda parcial funcionalmente não crítica. Algo que prejudica algumas operações, mas permite que o Cliente continue a funcionar. Pode ser uma questão secundária com perda limitada ou sem perda de funcionalidade ou impacto à operação do Cliente e questões em que há uma alternativa ou fuga fácil por parte do usuário final. Isto inclui erros de documentação.</p>	2 dias úteis para todas as questões	1 dia útil	1 dia útil
<p><b>Gravidade 4:</b> Questões de regra geral, recomendações para aperfeiçoamentos ou modificações de produtos futuros. Não há impacto na qualidade, desempenho ou funcionalidade do Software.</p>		2 dias úteis	2 dias úteis

## Exhibit 1.A

### Red Hat Enterprise Linux and Related Products

#### 1. Software Subscriptions

##### 1.1.1 Red Hat Enterprise Linux and Related Software Subscriptions

For Red Hat Enterprise Linux and related Software Subscriptions, Table 1.A.1.1 sets forth the number of supported sockets per System, the number of supported virtualized guest operating systems per System, applicability of storage virtualization and high availability capabilities, and available support levels.

## Apenso 1.A

### Red Hat Enterprise Linux e Produtos Relacionados

#### 1. Assinaturas de Software

##### 1.1.1 Red Hat Enterprise Linux e Assinaturas de Software Relacionadas

Para Red Hat Enterprise Linux e Assinaturas de Software relacionadas, a Tabela 1.A.1.1 define o número de soquetes suportados por Sistema, o número de sistemas operacionais hospedados virtualmente por Sistema, capacidade de aplicação de virtualização de armazenamento, capacidade de alta disponibilidade e níveis de suporte disponíveis.

Table 1.A.1.1

	Red Hat Enterprise Linux			Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform	
Number of supported sockets per System	Up to 2			Unlimited	
Number of virtualized guests supported per System for Red Hat Enterprise Linux version 5 or higher (see Section 1.1.2 below for Red Hat Enterprise Linux version 4 or lower)	Up to 4			Unlimited	
Includes storage virtualization and high availability capabilities (Red Hat Global File System & Cluster Suite)	No			Yes	
Support Levels Available	Basic	Standard	Premium	Standard	Premium

##### 1.A.1.1

	Red Hat Enterprise Linux			Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform	
Número de soquetes suportados por Sistema	Até 2			Ilimitado	
Número de hosts virtualizados suportados por Sistema para Red Hat Enterprise Linux versão 5 ou mais alto (consulte a Seção 1.1.2 abaixo para Red Hat Enterprise Linux versão 4 ou menor)	Até 4			Ilimitado	
Inclui capacidade de virtualização de armazenamento e de alta disponibilidade (Red Hat Global File Sistema & Cluster Suite)	Não			Sim	
Níveis de Suporte Disponíveis	Básico	Padrão	Premium	Padrão	Premium

##### 1.1.2 Virtualization Terms

When deploying guest operating systems in a virtualized environment on Red Hat Enterprise Linux, Client is responsible for securing proper license rights for all third party operating systems and virtualization software (other than the Software). When Red Hat Enterprise version 4 or lower is used as a host operating system, Client must purchase a separate Software Subscription for each virtualized guest operating system. Red Hat provides a unique Software Subscription for Red Hat Enterprise Linux versions 3 and 4 with additional entitlements for virtualized guest operating systems

##### 1.1.2 Termos de Virtualização

Ao implementar sistemas operacionais de convidados ("guests") em um ambiente virtualizado em Red Hat Enterprise Linux, o Cliente é responsável por ter os direitos de licença apropriados para todos os sistemas operacionais de terceiros e software de virtualização (além do Software). Quando Red Hat Enterprise versão 4 ou inferior é usado como sistema operacional guest, o Cliente deve comprar uma Assinatura de Software separada para cada sistema operacional guest virtualizado. A Red Hat fornece uma única Assinatura de Software para o Red Hat Enterprise Linux versões 3 e 4 com habilitações adicionais para sistemas operacionais guests virtualizados.

## 1.2 Red Hat Application Stack Subscriptions

For Red Hat Application Stack Subscriptions, Table 1.A.1.2 sets forth the number of CPUs supported per System

## 1.2 Assinaturas de Red Hat Application Stack

Para Assinaturas de Red Hat Application Stack, a Tabela 1.A.1.2 define o número de CPUs suportadas por Sistema.

**Table 1.A.1.2**

<b>JBoss Enterprise Infrastructure Products</b>	<b>Number of CPUs Supported</b>
<u>Red Hat Application Stack</u> . Red Hat Application Stack consists of JBoss Application Server, JBoss Hibernate, Red Hat Enterprise Linux, open source databases (MySQL and PostgreSQL) and Apache HTTP Server, and standard programming languages, PHP, and Perl.	Red Hat Application Stack is supported when used on systems with up to 4 CPUs (for Standard and Premium service levels) and up to 2 CPUs (for Basic service level).

### 1.A.1.2

<b>Produtos de Infra-estrutura JBoss Enterprise</b>	<b>Número de CPUs Suportadas</b>
<u>Red Hat Application Stack</u> . Red Hat Application Stack consiste em um Servidor de Aplicativos JBoss, JBoss Hibernate, Red Hat Enterprise Linux, bancos de dados de fonte aberta (MySQL e PostgreSQL) e Servidor HTTP Apache e linguagens de programação padrão, PHP e Perl.	Red Hat Application Stack é suportado quando usado em sistemas com até 4 CPUs (para níveis de serviço Padrão e Premium) e até 2 CPUs (para nível de serviço Básico).

## 1.3 Red Hat Enterprise Linux Desktop

For Red Hat Enterprise Linux Desktop Subscriptions, Table 1.A.1.3 sets forth the various subscription options and associated characteristics per supported System. A Red Hat Enterprise Linux Desktop Software Subscription includes one (1) Red Hat Network Update Module, one (1) Management Module and one (1) Provisioning Module entitlement, each to be use solely with the Red Hat Enterprise Linux Desktop system. Deploying these Red Hat Network Module entitlements on a system other than Red Hat Enterprise Linux Desktop is a material breach of the Agreement.

## 1.3 Desktop Red Hat Enterprise Linux

Para Assinaturas de Desktop Red Hat Enterprise Linux, a Tabela 1.A.1.3 define as várias opções de assinatura e as características associadas por Sistema suportado. Uma Assinatura de Software Desktop Red Hat Enterprise Linux inclui uma habilitação para (1) Red Hat Network Update Module, uma para (1) Management Module, e uma para (1) Provisioning Module, cada uma para ser usada exclusivamente no sistema Desktop Red Hat Enterprise Linux. A implementação destas habilitações Red Hat Network Module em um sistema que não seja o Desktop Red Hat Enterprise Linux é uma violação material do Contrato.

**Table 1.A.1.3**

<b>Options</b>	<b>None*</b>	<b>Multi OS</b>	<b>Workstation</b>	<b>Workstation with Multi OS</b>
Maximum CPU processor sockets supported	1	1	2	2
Maximum memory supported	4GB	4GB	Unlimited	Unlimited
Includes virtualization support	No	Yes - up to 4 guests	No	Yes
Includes open source server applications (e.g. Apache, Samba, NFS), supported for use on personal clients for testing and development purposes or to share data with peers.	No	No	Yes	Yes
Includes the Red Hat Enterprise Linux software development stack	No	No	Yes	Yes

\*This is the default if no other option is specified.

### 1.A.1.3

Opções	Nenhum*	Multi OS	Estação de Trabalho	Estação de Trabalho com Multi OS
Máximo de soquetes de processador de CPU suportados	1	1	2	2
Máximo de memória suportada	4GB	4GB	Ilimitado	Ilimitado
Inclui suporte para virtualização	Não	Sim – até 4 guests	Não	Sim
Inclui aplicativos de servidor de fonte aberta (por exemplo, Apache, Samba, NFS), suportados para uso em clientes pessoais para fins de teste e desenvolvimento ou para compartilhar dados com peers.	Não	Não	Sim	Sim
Inclui stack de desenvolvimento de software Red Hat Enterprise Linux.	Não	Não	Sim	Sim

\*É o padrão se outra opção não for especificada.

## 2. Red Hat Enterprise Linux Production Support Contacts

Client will appoint individual production support contacts up to the number specified below. Red Hat will provide Services to Client solely by communicating with the Client contacts. Client will make commercially reasonable efforts to maintain consistent Client contacts for the term of this Agreement. Client must notify Red Hat of any change in Client contacts in writing. Client will allow five (5) business days for Red Hat to process any changes in Client contacts. Client may not use a Client contact to act as a mere forwarding service for other personnel. Each Client contact must have read and write access to all necessary files, English language communication skills and the relevant technical knowledge necessary to assist Red Hat in performing the Support Services contemplated under this Agreement. The Client contacts may not use Services to benefit any person or entity other than Client.

## 2. Contatos de Suporte de Produção Red Hat Enterprise Linux

O Cliente indicará contatos de suporte de produção individuais até o número especificado abaixo. A Red Hat oferecerá os Serviços para o Cliente unicamente mediante comunicação com os contatos do Cliente. O Cliente fará esforços comercialmente razoáveis para manter seus contatos consistentes durante o termo deste Contrato. O Cliente deve notificar a Red Hat sobre qualquer tipo de alteração dos contatos por escrito. O Cliente dará 5 (cinco) dias úteis para a Red Hat processar qualquer tipo de alteração de contatos. O Cliente não pode usar um contato seu para agir como simples encaminhador de serviço para outros funcionários. Cada contato do Cliente deve ter acesso de leitura e gravação a todos os arquivos necessários, habilidades de comunicação em idioma inglês e o conhecimento técnico necessário relevante para ajudar a Red Hat a realizar os Serviços de Suporte contemplados por este Contrato. Os contatos do Cliente não podem usar os Serviços para beneficiar qualquer pessoa ou entidade que não o Cliente.

Table 1.A.2

Number of Active Software Subscriptions	Production Support Contacts
1 to 50	2
51 to 100	4
101 to 250	6
251 to 500	8
501 to 1000	10
1001 and over	12

### 1.A.2

Número de Assinaturas de Software Ativas	Contatos de Suporte de Produção
1 a 50	2
51 a 100	4
101 a 250	6
251 a 500	8

501 a 1000	10
1001 ou mais	12

### 3. Red Hat Enterprise Linux Errata Support Policy

Red Hat will provide Software Maintenance, when and if available, pursuant to the Red Hat Enterprise Linux Errata Support Policy set forth at [www.redhat.com/security/updates/errata/](http://www.redhat.com/security/updates/errata/) and, for the Red Hat Application Stack, at [www.redhat.com/security/updates/rhappstack](http://www.redhat.com/security/updates/rhappstack).

### 3. Política de Suporte a Errata Red Hat Enterprise Linux

A Red Hat oferecerá Manutenção de Software, quando e se disponível, conforme a Política de Suporte a Errata Red Hat Enterprise Linux definida em [www.redhat.com/security/updates/errata/](http://www.redhat.com/security/updates/errata/) e, para Red Hat Application Stack, em [www.redhat.com/security/uptates/rhappstack](http://www.redhat.com/security/uptates/rhappstack).

**Exhibit 1.B**  
**JBoss Enterprise Middleware**

**Apenso 1.B**  
**JBoss Enterprise Middleware**

**1. JBoss Enterprise Middleware Subscriptions**

**1. Assinaturas de JBoss Enterprise Middleware**

For JBoss Enterprise Middleware subscriptions, Table 1.B.1 sets forth the product overview.

Para assinaturas de JBoss Enterprise Middleware, a Tabela 1.B.1 define a visão geral do produto.

**Table 1.B.1**

<b>JBoss Enterprise Middleware Subscriptions</b>	<b>Product Overview</b>
<b>JBoss Enterprise Platforms:</b>	
JBoss Enterprise Application Platform:	JBoss Enterprise Application Platform integrates JBoss Application Server, JBoss Clustering, JBoss Hibernate and JBoss Seam into an enterprise solution for Java applications for developing, deploying and managing Java applications.
JBoss Enterprise Portal Platform	JBoss Enterprise Portal Platform is an open source platform for hosting and serving a portal's web interface, aggregating, publishing, managing its content and personalizing users' experience.
<b>JBoss Enterprise Frameworks:</b>	
JBoss Hibernate	JBoss Hibernate is an object/relational persistence and query service intended to facilitate the development of persistent classes.
JBoss jBPM	JBoss jBPM provides workflow capability, business process management (BPM), and process orchestration. JBoss jBPM is designed to run standalone or be embedded within any Java application or programming framework, such as JBoss Seam.
JBoss Rules	JBoss Rules provides an open source and standards based business rules engine and business rules management system (BRMS) for business policy access, change, and management.

**1.B.1**

<b>Assinaturas de JBoss Enterprise Middleware</b>	<b>Visão Geral do Produto</b>
<b>Plataformas do JBoss Enterprise:</b>	
JBoss Enterprise Application Platform:	A JBoss Enterprise Application Platform integra JBoss Application Server, JBoss Clustering, JBoss Hibernate e JBoss Seam em uma solução corporativa para aplicativos Java para desenvolvimento, implementação e gerenciamento de aplicativos Java.
JBoss Enterprise Portal Platform	A JBoss Enterprise Portal Platform é uma plataforma de fonte aberta para hospedagem e serve como uma interface web de portal, agregando, publicando, gerenciando seu conteúdo e personalizando a experiência do usuário.
<b>JBoss Enterprise Frameworks:</b>	
JBoss Hibernate	O JBoss Hibernate é um objeto/persistência relacional e serviço de consulta para facilitar o desenvolvimento de classes persistentes.
JBoss jBPM	O JBoss jBPM oferece capacidade de fluxo de trabalho, business process

Assinaturas de JBoss Enterprise Middleware	Visão Geral do Produto
	management (BPM) e orquestração de processo. JBoss jBPM foi projetado para funcionar sozinho ou embutido dentro de qualquer tipo de aplicativo Java ou framework de programação, tais como JBoss Seam.
JBoss Rules	O JBoss Rules oferece fonte aberta e mecanismo de regras de negócios com base em padrão e sistema business rules management (BRMS) para acesso, alteração e gerenciamento de políticas de negócios.

## 2. JBoss Production Support Contacts

Client will designate individual production support contacts up to the number specified in Table 1.B.2 below. Red Hat will provide Services to Client solely by communicating with the Client contacts. Client will make commercially reasonable efforts to maintain consistent Client contacts for the term of this Agreement. Client must notify Red Hat in writing of any change in Client contacts. Client will allow five (5) business days for Red Hat to process any changes in Client contacts. Client may not use a Client contact to act as a mere forwarding service for other personnel. Each Client contact must have read and write access to all necessary files, English language communication skills and the relevant technical knowledge necessary to assist Red Hat in performing the Support Services contemplated under the Agreement. The Client contacts may not use Services to benefit any person or entity other than Client.

## 2. Contatos de Suporte de Produção JBoss

O Cliente designará contatos de suporte de produção individuais até o número especificado na Tabela 1.B.2 abaixo. A Red Hat oferecerá os Serviços ao Cliente unicamente mediante comunicação com os contatos do Cliente. O Cliente empregará esforços comercialmente razoáveis para manter seus contatos consistentes durante o termo deste Contrato. O Cliente deve notificar a Red Hat sobre qualquer tipo de alteração dos contatos por escrito. O Cliente dará 5 (cinco) dias úteis para a Red Hat processar qualquer tipo de alteração de contatos. O Cliente não pode usar um contato se para agir como simples encaminhador de serviço para outros funcionários. Cada contato do Cliente deve ter acesso de leitura e gravação a todos os arquivos necessários, habilidades de comunicação em idioma inglês e o conhecimento técnico necessário relevante para ajudar a Red Hat a realizar os Serviços de Suporte contemplados por este Contrato. Os contatos do Cliente não podem usar os Serviços para beneficiar qualquer pessoa ou entidade que não o Cliente.

Table 1.B.2

Number of CPUs Purchased	Production Support Contacts
1 to 31 CPUs	2
32 to 63 CPUs	10
64 to 127 CPUs	15
128 to 255 CPUs	20
256 to 511 CPUs	25
512 to 1023 CPUs	28
1024 to 1503 CPUs	30
1504 to 2559 CPUs	32
2560 CPUs and over	35

### 1.B.2

Número de CPUs Compradas	Contatos de Suporte de Produção
1 a 31 CPUs	2
32 a 63 CPUs	10
64 a 127 CPUs	15
128 a 255 CPUs	20
256 a 511 CPUs	25
512 a 1023 CPUs	28

1024 a 1503 CPUs	30
1504 a 2559 CPUs	32
2560 CPUs ou mais	35

### 3. JBoss Errata Support Policy

Red Hat will provide Software Maintenance, when and if available, pursuant to the JBoss Product Update and Support Policy set forth at: [https://www.redhat.com/security/updates/jboss\\_notes/](https://www.redhat.com/security/updates/jboss_notes/).

### 3. Política de Suporte a Errata JBoss

A Red Hat oferecerá Manutenção de Software, quando e se disponível, conforme a Atualização do Produto e Política de Suporte JBoss definida em: [https://www.redhat.com/security/updates/jboss\\_notes/](https://www.redhat.com/security/updates/jboss_notes/).

**Exhibit 1.C****Apenso 1.C****Red Hat Directory Server and Certificate System****Servidor e Sistema de Certificação Red Hat Directory****1. Supported Platform and System Requirements**

For Red Hat Directory Server and Certificate System subscriptions, Table 1.C.1 sets forth the supported platforms and system requirements.

**1. Plataforma Suportada e Requerimentos de Sistema**

Para assinaturas de Servidor e Sistema de Certificação Red Hat Directory, a Tabela 1.C.1 define as plataformas suportadas e os requerimentos do sistema.

**Table 1.C.1**

<i>Hardware</i>	<i>Architecture</i>	<i>Operating System</i>
Sun	SPARC	Solaris 9, 64 bit version
Intel	Pentium	Certificate System: Red Hat Enterprise Linux Versions 4 - 32 and 64 bit versions Directory Server: Red Hat Enterprise Linux Versions 4 - 32 bit version
Memory Requirement: 256 MB minimum		
Disk Space: 200 MB minimum		
Directory Server and Certificate System are not supported when installed on Red Hat Desktop.		

**1.C.1**

<i>Hardware</i>	<i>Arquitetura</i>	<i>Sistema Operacional</i>
Sun	SPARC	Solaris versão 9, 64 bit
Intel	Pentium	Sistema de Certificação: Red Hat Enterprise Linux Versões 4 – versões 32 e 64 bit Servidor de Diretório: Red Hat Enterprise Linux Versões 4 – versão 32 bit
Memória Exigida: no mínimo 256 MB		
Espaço em Disco: no mínimo 200 MB		
Servidor e Sistema de Certificação Directory não são suportados quando instalados no Red Hat Desktop.		

**2. Directory Server and Certificate System Errata Support Policy**

Red Hat will provide Software Maintenance, when and if available, pursuant to the Directory Server and Certificate System Errata Support Policy set forth at [www.redhat.com/security/updates/directory/](http://www.redhat.com/security/updates/directory/) and [www.redhat.com/security/updates/certificate/](http://www.redhat.com/security/updates/certificate/) respectively.

**2. Política de Suporte de Errata de Servidor e Sistema de Certificação Directory**

A Red Hat oferecerá Manutenção de Software, quando e se disponível, conforme a Política de Suporte de Errata de Servidor e Sistema de Certificação Directory definida em [www.redhat.com/security/updates/directory/](http://www.redhat.com/security/updates/directory/) e em [www.redhat.com/security/updates/certificate/](http://www.redhat.com/security/updates/certificate/), respectivamente.

## Exhibit 1.D

### Red Hat Exchange Subscription Services

This Exhibit describes the Subscription Services and Software license terms applicable to Red Hat Exchange ("RHX") Applications.

#### 1. RHX Application Subscriptions

Through RHX, Clients may purchase subscriptions to software applications developed by Red Hat software partners ("RHX Applications") which may also be accompanied by Software. RHX Applications are not Software as that term is defined in the Agreement. With respect to RHX Applications, for each Unit, Client will receive access to (a) the applicable RHX Applications via a Red Hat management portal, (b) the applicable RHX Applications updates and upgrades, when and if available, via a Red Hat management portal, and (c) the level of production support services defined at [www.rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa](http://www.rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa).

#### 2. RHX Application Licenses

The RHX Applications are licensed to Client by the respective independent software vendor, as further provided at <http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310>.

#### 3. RHX Application Support Policies

The support policies for RHX Subscriptions are defined at [rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa](http://rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa). Support for RHX Subscription Services is limited to the hardware and platforms listed at <http://hardware.redhat.com>.

## Apenso 1.D

### Serviços de Assinatura Red Hat Exchange

Este Apenso descreve os termos dos Serviços de Assinatura e das licenças de Software aplicáveis aos Aplicativos Red Hat Exchange ("RHX").

#### 1. Assinaturas de Aplicativos RHX

Através do RHX, os Clientes podem adquirir assinaturas de aplicativos de software desenvolvidos por parceiros de software da Red Hat ("Aplicativos RHX") que também podem ser acompanhados pelo Software. Nos termos definidos neste Contrato, os Aplicativos RHX não são os Softwares. Com relação aos Aplicativos RHX, para cada Unidade, o Cliente receberá acesso (a) aos respectivos Aplicativos RHX via um portal de gerenciamento Red Hat, (b) aos updates e upgrades aos respectivos Aplicativos RHX, quando e se disponível, via um portal de gerenciamento Red Hat e (c) ao nível de serviços de suporte de produção definido em [www.rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa](http://www.rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa).

#### 2. Licenças de Aplicativo RHX

Os Aplicativos RHX estão licenciados para o Cliente pelo respectivo fornecedor de software independente, conforme melhor disposto em <http://rhx.redhat.com/rhx/support/article/DOC-1310>.

#### 3. Políticas de Suporte de Aplicativo RHX

Aa políticas de suporte para Assinaturas RHX são definidas em [rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa](http://rhx.redhat.com/supportpolicy.jspa). O Suporte para Serviços de Assinatura RHX está limitado ao hardware e às plataformas relacionadas em <http://hardware.redhat.com>.

## Exhibit 1.E Developer Support Subscriptions

### 1. Red Hat Developer Support Subscriptions

Developer Support consists of (i) installation, usage, configuration, diagnosis and bug fixes for the applicable Software for development use only, and (ii) advice concerning application architecture, application design, industry practice guidelines, tuning and application porting, in each case, in accordance with Sections 2 and 3 below. Developer Support does not include production application issues, wholesale application debugging, support for modified RPMs, software included in the Red Hat Extras, supplementary RHN channel or preview technologies. Client is responsible for testing Software before putting it into use in a production environment. Each developer contact is granted access to Red Hat Developer Studio, as well as production-ready versions of Red Hat products for development support as described in Section 2 below.

### 2. Red Hat Developer Subscription Levels

#### 2.1 Red Hat Developer Professional

Red Hat Developer Professional is designed for corporate developers and individuals. It includes one entitlement to each of the following: Red Hat Developer Studio, JBoss Enterprise Platforms and Frameworks (up to 4 CPUs each), Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform, and certain other Red Hat software products, in each case for development purposes only.

#### 2.2 Red Hat Developer Enterprise

Red Hat Developer Enterprise is designed for independent software vendors. It includes two entitlements to Red Hat Developer Studio, one entitlement to JBoss Enterprise Platforms and Frameworks (up to 32 CPUs each), eight entitlements to Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform, and eight (8) entitlements each to certain other Red Hat software products in each case for development purposes only.

### 3. Red Hat Developer Subscription Level Guidelines

Red Hat will use commercially reasonable efforts to provide Development Support in accordance with the guidelines set forth in Table 1.E.3 below. Red Hat's Technical Support telephone numbers and Standard Business Hours are located at [www.redhat.com/support/policy/sla/production/](http://www.redhat.com/support/policy/sla/production/).

## Apenso 1.E Assinaturas de Suporte do Developer

### 1. Assinatura de Suporte do Red Hat Developer.

O Suporte Developer consiste em (i) instalação, uso, configuração, diagnóstico e bug fixes para o Software, aplicável apenas para o uso em desenvolvimento, e (ii) aconselhamento sobre arquitetura de aplicativo, design de aplicativo, orientações de práticas industriais, ajuste e abrigo de aplicativos, em cada caso, de acordo com as Seções 2 e 3 abaixo. O Suporte Developer não inclui as questões de aplicativos de produção, debugging de aplicativo por atacado, suporte para RPMs modificados, software incluído nos Red Hat Extras, canal RHN complementar ou tecnologias novas. O Cliente é responsável pelo teste de Software antes de colocá-lo em uso em um ambiente de produção. Cada contato do desenvolvedor tem acesso ao Red Hat Developer Studio, assim como a versões prontas de produção de produtos Red Hat para suporte de desenvolvimento conforme descrito na Seção 2 abaixo.

### 2. Níveis de Assinatura do Red Hat Developer

#### 2.1 Red Hat Developer Professional

Red Hat Developer Professional foi projetado para desenvolvedores corporativos e individuais. Inclui uma habilitação para cada um dos seguintes softwares: Red Hat Developer Studio, Plataformas e Frameworks do JBoss Enterprise (até 4 CPUs cada), Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform e alguns outros produtos de software Red Hat, sempre para fins de desenvolvimento.

#### 2.2 Red Hat Developer Enterprise

Red Hat Developer Enterprise foi projetado para fornecedores de software independentes. Inclui duas habilitações para Red Hat Developer Studio, uma habilitação para Plataformas e Frameworks do JBoss Enterprise (até 32 CPUs cada), oito habilitações para Red Hat Enterprise Linux Advanced Platform e 8 (oito) habilitações cada para certos outros produtos de software Red Hat, sempre para fins de desenvolvimento.

### 3. Orientações de Nível de Assinatura de Red Hat Developer

A Red Hat usará esforços comercialmente razoáveis para oferecer Suporte Development de acordo com as orientações definidas na Tabela 1.E.3 abaixo. Os números de telefone do Suporte Técnico Red Hat e o Horário Comercial Padrão estão localizados em [www.redhat.com/support/policy/sla/production/](http://www.redhat.com/support/policy/sla/production/).

Table 1.E.3

	Professional	Enterprise
Hours of Coverage	Standard Business Hours	Standard Business Hours
Support Channel	Web and phone	Web and Phone

<b>Number of Cases</b>	Unlimited	Unlimited
<b>Number of contacts</b>	One developer	Two developers
<b>Software Maintenance</b>	via Red Hat management portal	via Red Hat management portal
<b>Response Guidelines</b>	2 business days for all issues	4 business hours for all issues

Tabela 1.E.3

	<b>Professional</b>	<b>Enterprise</b>
<b>Horário de Cobertura</b>	Horário Comercial Padrão	Horário Comercial Padrão
<b>Canal de Suporte</b>	Web e telefone	Web e Telefone
<b>Número de Casos</b>	Ilimitado	Ilimitado
<b>Número de contatos</b>	Um desenvolvedor	Dois desenvolvedores
<b>Manutenção de Software</b>	via portal de gerenciamento Red Hat	via portal de gerenciamento Red Hat
<b>Orientações para Respostas</b>	2 dias úteis para todas as questões	4 horas comerciais para todas as questões

## Exhibit 1.F Technical Account Management Service

### 1. Technical Account Management (“TAM”) Service consists of:

- Direct access to a senior RHCE or RHCA qualified Red Hat support engineer
- Exposure and access to Red Hat's technology and development plans
- Early identification of issues when deploying on Red Hat Enterprise Linux (beta testing, bug/feature escalation/resolution)
- Weekly review calls
- Two on-site technical review visits per year
- Quarterly service performance metrics through the TAM Dashboard
- Subscription to Red Hat's Technical Account Management monthly newsletter

### 2. TAM Service Parameters

As described in the Purchase Summary of the Order Form, the TAM will be denominated by one of the following :

- **Per Region TAM Service:** This TAM Service is a regional-based service offering and is available for each primary Red Hat Region. Red Hat Primary Regions are North America, EMEA and Asia-Pacific.
- **Per Customer Team TAM Service:** This TAM Service is available on a per Customer Team basis (e.g., for a Client's Development team, a Client's System Administration team, a Client's Support Team, etc.).
- **Per Red Hat Product Line:** This TAM service is available on a per Red Hat Product Line basos, including the RHEL and JBoss product lines

### 3. TAM Service Level

The response guidelines associated with the TAM service are defined and determined by the underlying Red Hat Software Subscription in accordance with the provisions of this Section 3.

#### 3.1 Hours of Coverage.

The TAM Service is offered during Red Hat Support Standard Business Hours as set forth at <https://www.redhat.com/support/policy/sla/production/>.

## Apenso 1.F Serviço Gestão de Contas Técnicas

### 1. O Serviço de Gestão de Contas Técnicas (Technical Account Management - “TAM”) consiste em:

- Acesso direto a um engenheiro de suporte sênior qualificado pela Red Hat em RHCE ou RHCA
- Exposição e acesso a planos de tecnologia e desenvolvimento da Red Hat
- Identificação antecipada de questões na implementação de Red Hat Enterprise Linux (teste beta, escala/resolução de bug/recurso)
- Chamadas de revisão semanais
- Duas visitas de revisão técnica no local por ano
- Métrica de desempenho de serviço trimestral através do TAM Dashboard
- Assinatura mensal do boletim de Gerenciamento de Conta Técnica da Red Hat

### 2. Parâmetros de Serviço de TAM

Conforme descrito no Resumo de Compras do Formulário de Pedido, o TAM será determinado por um dos seguintes:

- **Serviço TAM por Região:** Este Serviço TAM é uma oferta de serviço com base regional e está disponível para cada Região principal da Red Hat. As Regiões Principais da Red Hat são América do Norte, EMEA e Área do Pacífico da Ásia.
- **Serviço TAM por Equipe do Cliente:** Este Serviço TAM está disponível por Equipe de Cliente (por exemplo, para uma equipe de Desenvolvimento do Cliente, uma equipe de Administração do Sistema do Cliente, uma Equipe de Suporte do Cliente, etc.).
- **Por Linha de Produto Red Hat: Este serviço TAM está disponível por Linha de Produto Red Hat, inclusive as linhas de produto RHEL e JBoss.**

### 3. Nível de Serviço TAM

As orientações de resposta associadas ao serviço TAM são definidas e determinadas pela Assinatura de Software Red Hat subjacente de acordo com o disposto na Seção 3.

#### 3.1 Horário de Cobertura.

O Serviço TAM é oferecido durante o Horário Comercial Padrão de Suporte Red Hat conforme definido em <https://www.redhat.com/support/policy/sla/production/>.

### **3.2 TAM engagement outside of Red Hat Standard Business Hours.**

Outside of Red Hat Support Standard

Business Hours, Clients having purchased Premium Red Hat Product

Subscriptions will receive 24x7 Support for only Severity 1 issues. 24x7 Support is provided through Red Hat 24x7 Production Support Lines, under a "follow-the-sun" model.

### **3.3 TAM 24x7 processes.**

Red Hat's 24x7 production support team will be responsible for addressing issues, but will consult the applicable TAM for advice and to gain a better understanding of the Client's infrastructure, environment and specific needs. Clients who purchase the TAM service in each Red Hat primary Support Region should follow the same process and contact the Red Hat 24x7 support numbers at <https://www.redhat.com/support/policy/sla/production/>.

### **3.2 Compromisso TAM fora do Horário Comercial Padrão da Red Hat.**

Fora do Horário Comercial Padrão de Suporte Red Hat, os Clientes que adquiriram Assinaturas Premium de Produto Red Hat receberão Suporte 24x7 apenas para questões de Gravidade 1. O Suporte 24x7 é fornecido através das Linhas de Suporte de Produção Red Hat 24x7, sob um modelo "follow-the-sun".

### **3.3 Processos TAM 24x7.**

A equipe de suporte de produção 24x7 da Red Hat será responsável por encaminhar questões, mas consultará o TAM aplicável para aconselhamento e para obter uma melhor compreensão da infra-estrutura, ambiente e necessidades específicas do Cliente. Os Clientes que comprarem o serviço TAM em cada Região de Suporte principal Red Hat devem seguir o mesmo processo e entrar em contato com os números de suporte 24x7 da Red Hat em <https://www.redhat.com/support/policy/sla/production/>.

## Exhibit 1.G Management Subscriptions

### 1. Software Delivery Services.

Red Hat Network (“RHN”) Proxy Server, RHN Satellite Server and JBoss ON are management platforms for the Software. Each RHN Proxy Server and RHN Satellite Server subscription includes access to the Software Maintenance and one (1) premium level Software Subscription to Red Hat Enterprise Linux for use in connection with the RHN Proxy Server or RHN Satellite Server. JBoss ON Services consist of management and monitoring capability for JBoss Software. The RHN Provisioning Module can be used directly with RHN in a hosted mode or with RHN Satellite Server to manage Red Hat Enterprise Linux infrastructure including deployment, configuration, management, updating, and re-deployment of Linux systems.

### 2. Certain Use Terms.

The terms “RHN Code” and “JBoss ON Code” (collectively, “Code”) mean the software code utilized by RHN or JBoss ON (as applicable) for the purpose of providing Client access to the applicable Service during the term of the Management Subscription. Code is not Software as that term is used in the Agreement. If Red Hat provides Code to Client then, during the term of the Management Subscription and subject to Client’s compliance with the Agreement, Red Hat or the relevant Red Hat Affiliate grants Client a non-exclusive, non-transferable license to use the Code solely for purposes of using the Subscription Services. Client may not: (a) modify, copy, or create any derivative works of the Code; (b) decompile, disassemble or reverse engineer the JBoss ON Code (except to the extent permitted by applicable law without possibility of contractual waiver); (c) redistribute, encumber, sell, rent, lease, sublicense, or otherwise transfer rights to the Code (except to the extent permitted herein); (d) use the Code to create a competing service; or (e) remove or alter any trademark, logo, copyright or other proprietary notices, legends, symbols or labels in the Code. Upon termination of the subscription period for the applicable Management Subscription, Client will promptly destroy all copies of the Code in its possession. The Code (and any media containing the Code) is copyrighted by and is the confidential information of Red Hat or the relevant Red Hat Affiliate, and Client will not use or disclose any information regarding the Code, except as permitted by the Agreement. The Code is subject to the export control regulations described in Section 5 of the End User License Agreement located at [http://www.redhat.com/licenses/rhel\\_rha\\_eula.html](http://www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html), and Client agrees to comply with those restrictions in its use of the Code. For RHN Satellite Server with an embedded database, Client agrees to comply with the terms in [www.redhat.com/licenses/satellite\\_embedded.html](http://www.redhat.com/licenses/satellite_embedded.html).

## Apenso 1.G Assinaturas de Gerenciamento

### 1. Serviços de Entrega de Software.

Red Hat Network (“RHN”) Proxy Server, RHN Satellite Server e JBoss ON são plataformas de gerenciamento para o Software. Cada assinatura de RHN Proxy Server e RHN Satellite Server inclui acesso para Manutenção de Software e 1 (uma) Assinatura de Software de nível premium para Red Hat Enterprise Linux para uso em conexão com o RHN Proxy Server ou com o RHN Satellite Server. Os Serviços JBoss ON consistem em capacidade de gerenciamento e de monitoramento de JBoss Software. O RHN Provisioning Module pode ser usado diretamente com RHN em um modo hospedado ou com RHN Satellite Server para gerenciar a infra-estrutura de Red Hat Enterprise Linux incluindo implantação, configuração, gerenciamento, atualização e reimplantação de sistemas Linux.

### 2. Alguns Termos de Uso.

Os termos “Código RHN” e “Código JBoss ON” (coletivamente, “Código”) significam o código de software utilizado por RHN ou JBoss ON (conforme aplicável) com a finalidade de oferecer acesso ao Cliente ao Serviço aplicável durante a vigência da Assinatura de Gerenciamento. O Código não é o Software conforme o termo usado no Contrato. Se a Red Hat oferecer o Código ao Cliente, então, durante a vigência da Assinatura de Gerenciamento e sujeito ao cumprimento do Contrato por parte do Cliente, a Red Hat ou a Afiliada Red Hat competente concede ao Cliente uma licença não exclusiva e intransferível para usar o Código, unicamente com a finalidade de uso dos Serviços de Assinatura. O Cliente não pode: (a) modificar, copiar ou criar qualquer tipo de trabalho derivativo do Código; (b) descompilar, desmontar ou reverter a engenharia do Código JBoss ON (exceto na extensão permitida pela lei aplicável sem a possibilidade de renúncia contratual); (c) redistribuir, impedir, vender, alugar, arrendar, sublicenciar ou de outra forma transferir direitos do Código (exceto na extensão permitida neste Contrato); (d) usar o Código para criar um serviço concorrente; ou (e) remover ou alterar qualquer tipo de marca registrada, logotipo, direito autoral ou outros títulos de propriedade, legendas, símbolos ou rótulos no Código. No término do período de assinatura da respectiva Assinatura de Gerenciamento, o Cliente destruirá prontamente todas as cópias do Código em sua posse. O Código (e qualquer mídia que contenha o Código) é protegido por direitos autorais e é informação confidencial da Red Hat ou da Afiliada Red Hat competente e o Cliente não usará ou divulgará qualquer tipo de informação sobre o Código, exceto conforme permitido pelo Contrato. O Código está sujeito às regulamentações de controle de exportação descritas na Seção 5 do Contrato de Licença de Usuário Final localizado em [http://www.redhat.com/licenses/rhel\\_rha\\_eula.html](http://www.redhat.com/licenses/rhel_rha_eula.html) e o Cliente concorda em seguir essas restrições em seu uso do Código. Para RHN Satellite Server com um banco de dados embutido, o Cliente concorda em seguir os termos estabelecidos em

[www.redhat.com/licenses/satellite\\_embedded.html](http://www.redhat.com/licenses/satellite_embedded.html)

## Exhibit 1.H

### Red Hat Command Center Subscriptions

#### 1. Red Hat Command Center Subscription

Red Hat Command Center Subscriptions consists of (i) access to **Red Hat Command Center Portal** (the web-based interface); (ii) **Notification Service** (automated alerts sent by Red Hat Command Center when pre-defined thresholds for warning or critical values are surpassed); and (iii) **Reporting Service** (reporting feature that allows Client to run reports on current and historical monitoring data).

##### 1.1 Notification and Reporting.

Notification and Reporting Services are configured through the Red Hat Command Center portal by creating entries for Systems; "**Check(s)**" (specific information being gathered from a System); "**Local URL(s)**" (monitored URL that is monitored by the Scout installed on-site); and "**Remote URL(s)**" (monitored URL that is monitored by Scout(s) installed at other locations).

##### 1.2 Probes.

Host, Check, and Local URL are collectively called "**Probes.**" A **System Pack** is an annual subscription for a single Host with unlimited Checks on that Host. Local URL and Remote URL are not included in the System pack

#### 2. Scouts

**2.1 Deployment.** To provide the Red Hat Command Center Subscription Service, Red Hat will provide at least one (1) "**Scout**" (consisting of software that is not included in the Software) for Client to install on at least one (1) Client system within Client's premises or those of its co-location facility.

##### 2.2 Certain Use of Terms

The Scout software consists of both open source software components ("**OSS**") and closed source software components ("**CSS**") as set forth below. For CSS, Red Hat grants Client a non-exclusive, non-transferable, revocable license to use the CSS solely for the purpose of using the Red Hat Command Center Service. Client may not (a) modify, copy or create any derivative works of the CSS (except to the extent permitted by applicable law without possibility of contractual waiver); (b) redistribute, encumber, sell, rent, lease, sublicense, or otherwise transfer rights to the CSS; (c) use the CSS in a timesharing or service bureau arrangement; or (d) remove or alter any trademark, logo, copyright or other proprietary notices, legends, symbols or labels in the Scout. Red Hat will retain all right, title and interest in the Scout(s) under all circumstances. Client will not remove, relocate, reconfigure, or otherwise tamper with any CSS without the prior written approval of Red Hat. Upon termination of the subscription period for the applicable Red Hat Command Center Service, Client will promptly return all CSS to Red Hat at Client's expense. For OSS, this Section 2.2 does not limit

## Apenso 1.H

### Assinaturas do Red Hat Command Center

#### 1. Assinatura do Red Hat Command Center

As assinaturas do Red Hat Command Center consistem em (i) acesso ao Portal Red Hat Command Center (a interface com base na web); (ii) Serviço de Notificação (alertas automáticos enviados pelo Red Hat Command Center quando limites pré-definidos de avisos ou de valores críticos são ultrapassados); e (iii) Serviço de Relatório (recurso de relatório que permite que o Cliente faça relatórios sobre dados de monitoramento atuais e históricos).

##### 1.1 Notificação e Relatório.

Os Serviços de Notificação e Relatório são configurados através do portal Red Hat Command Center através da criação de entradas para os Sistemas; "**Verificação(ões)**" (informações específicas reunidas a partir de um Sistema); "**URL(s) Local(is)**" (URL monitorada pelo Scout instalado no local); e "**URL(s) Remota(s)**" (URL monitorada pelo(s) Scout(s) instalado em outros locais).

##### 1.2 Sondas.

Hospedagem, Verificação e URL Local são chamados coletivamente "**Sondas.**" Um **Pacote de Sistema** é uma assinatura anual para um único Hóspede com Verificações ilimitadas deste Hóspede. URL Local e URL Remota não estão incluídas no pacote do Sistema.

#### 2. Scouts

**2.1 Implantação.** Para oferecer o Serviço de Assinatura Command Center da Red Hat, a Red Hat oferecerá pelo menos 1 (um) "**Scout**" (que consiste em software que não está incluído no Software) para o Cliente para instalação em pelo menos 1 (um) sistema do Cliente dentro das premissas do Cliente ou em sua instalação de co-localização.

##### 2.2 Alguns Termos em Uso.

O software Scout consiste em componentes de software de fonte aberta ("**OSS**") e componentes de software de fonte fechada ("**CSS**") conforme descrito abaixo. Para CSS, a Red Hat concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível e irrevogável para usar o CSS unicamente para a finalidade de uso do Red Hat Command Center Service. O Cliente não pode (a) modificar, copiar ou criar qualquer tipo de trabalho derivativo do CSS (exceto na extensão permitida pela lei aplicável sem a possibilidade de renúncia contratual); (b) redistribuir, impedir, vender, alugar, arrendar, sublicenciar ou de outra forma transferir direitos do CSS; (c) usar o CSS em um timesharing ou em disposição de bureau de serviço; ou (d) remover ou alterar qualquer tipo de marca registrada, logotipo, direito autoral ou outros títulos de propriedade, legendas, símbolos ou rótulos no Scout. A Red Hat deterá todos os direitos, títulos e interesses do(s) Scout(s) em todas as circunstâncias. O Cliente não removerá, relocará, reconfigurará ou de outra forma adulterará o CSS sem a prévia aprovação por escrito da Red Hat. Ao final do período de assinatura do respectivo Serviço Red Hat

rights under, or grant rights that supersede, the license terms that apply to any individual software component.

### **3. Command Center Fees**

For Red Hat Command Center, Client will pay, in addition to the Fees, for any additional purchases of Units of any or all of the Services listed above at the agreed upon rates (or list price if no agreed upon rate) based on the Average Units of the Services over a monthly period as reported via the Red Hat Command Center portal. "Average Units" means the actual number of Units consumed at one point in time each day, totaling the number of Units for the month and dividing the total number of Units by the number of days in the month

### **4. Production Support**

Available only with Standard Support.

Command Center, o Cliente devolverá todos os CSS para o Red Hat, arcando com os custos da devolução. Para OSS, esta Seção 2.2 não limita os direitos ou concede direitos que substituam os termos da licença que se apliquem a qualquer tipo de componente individual do software.

### **3. Taxas do Command Center**

Para o Red Hat Command Center, o Cliente pagará, além das Taxas, qualquer tipo de aquisição adicional de Unidades de qualquer um ou de todos os Serviços relacionados acima nos valores acordados (ou preço de lista se não houver valor acordado) com base na Média de Unidades de Serviços sobre um período mensal conforme relatado via portal Red Hat Command Center. "Média de Unidades" significa o número real de Unidades consumidas em um período determinado em cada dia, totalizando o número de Unidades do mês e dividindo o número total de Unidades pelo número de dias no mês.

### **4. Suporte de Produção**

Disponível apenas com o Suporte Padrão.



## Appendix 2 Learning Services and JCredits

The following terms are applicable to any Learning Services or JCredits that Client purchases:

1. **“Learning Services”** means Red Hat's training courses purchased under an Order Form, including Red Hat's publicly available courses (**“Open Enrollment Courses”**) and courses provided at a site designated by Client (**“On-Site Courses”**). **“Training Units”** are Red Hat's training credits and **“JCredits”** are additional credits that may be redeemed by Client at a future time in accordance with the terms of this Appendix 2. All Learning Services and JCredits must be used within one (1) year from the Effective Date of the Order Form or will be forfeited.

2. **Payment.** All Fees for Learning Services and JCredits are due and payable in full prior to the delivery of such Learning Services or JCredits. Unless otherwise specified in the Order Form, instructor travel and expenses are included in the Fees for On-Site Courses.

3. **Equipment and Facilities.** For Open Enrollment Courses, Red Hat agrees to provide appropriate training facilities and hardware, and Client will be liable for any loss or destruction of such equipment and hardware used in connection with the Learning Services. For On-Site Courses, Client will supply the facility and equipment as set forth at <https://www.redhat.com/training/solutions/requirements.html>.

4. **Client Responsibilities.** Client is responsible for assessing the participants' suitability for the Learning Services and enrollment in the appropriate course(s). Client is responsible for its participants' attendance at scheduled courses.

5. **Rights to Training Materials.** All training products, materials, methodologies, software, or processes provided in connection with the Learning Services and developed during the performance of the Learning Services (collectively, the **“Training IP”**) are the sole property of Red Hat or a Red Hat Affiliate and are copyrighted by Red Hat unless otherwise indicated thereon. Training IP is provided solely for the use of the participants and will not be copied or transferred without the prior written consent of Red Hat. Training IP is Red Hat's confidential and proprietary information.

## Anexo 2 Serviços de Aprendizado e JCredits

Os termos a seguir são aplicáveis a quaisquer Serviços de aprendizagem ou JCredits que o Cliente venha a adquirir:

1. **“Serviços de Aprendizado”** significa os cursos de treinamento da Red Hat adquiridos nos termos de um Formulário de Pedido, incluindo os cursos disponíveis ao público da Red Hat (**“Cursos de Matrícula Aberta”**) e cursos oferecidos em local designados pelo Cliente (**“Cursos *in loco*”**). **“Unidades de Treinamento”** são créditos de treinamento da Red Hat e **“JCredits”** são créditos adicionais que podem ser resgatados pelo Cliente em momento futuro de acordo com os termos deste Anexo 2. Todos os Serviços de Aprendizado e JCredits devem ser utilizados dentro de 1 (um) ano contado da Data de Vigência do Formulário de Pedido sob pena de caducarem.

2. **Pagamento.** Todas as Taxas de Serviços de Aprendizado e JCredits deverão ser pagas integralmente antes da execução de tais Serviços de Aprendizado ou JCredits. A menos que especificado de forma diversa no Formulário de Pedido, os gastos e deslocamento do instrutor estão incluídos nas Taxas de Cursos *in loco*.

3. **Equipamento e Instalações.** Para Cursos de Matrícula Aberta, a Red Hat concorda em fornecer hardware e instalações de treinamento adequados, e o Cliente responderá por quaisquer perdas ou destruição de tal equipamento e hardware utilizados em relação aos Serviços de Aprendizado. Para os Cursos *in loco*, o Cliente fornecerá as instalações e equipamentos tal como estabelecido em <https://www.redhat.com/training/solutions/requirements.html>.

4. **Responsabilidades do Cliente.** O Cliente é responsável por determinar a capacidade dos participantes para os Serviços de Aprendizado, bem como pela sua inscrição no(s) curso(s) apropriado(s). O Cliente é responsável pela frequência dos participantes nos cursos agendados.

5. **Direitos a Materiais de Treinamento.** Todos os produtos de treinamento, materiais, metodologias, software ou processos fornecidos em virtude dos Serviços de Aprendizado e desenvolvidos durante a execução dos Serviços de Aprendizado (coletivamente, a **“PI de Treinamento”**) são de propriedade exclusiva da Red Hat ou uma Afiliada da Red Hat e a Red Hat possui os respectivos direitos autorais, a menos que indicado de forma diversa. A PI de Treinamento é fornecida exclusivamente para o uso dos participantes, e não deve ser copiada ou transferida sem a prévia autorização por escrito da Red Hat. A PI de Treinamento é informação confidencial e exclusiva da Red Hat.

**6. Delivery Date and Cancellation.** Cancellation policies and the procedures for scheduling of On-Site Courses are available at [www.redhat.com/training/cancellation.html](http://www.redhat.com/training/cancellation.html).

**7. Credit Redemption.** Training Units and JCredits can be redeemed for Learning Services or other Red Hat services set forth at <https://www.redhat.com/training/solutions/manager/units/>. Training Units and JCredits (a) are non-refundable, (b) may not be redeemed for cash or credit, and (c) cannot be pro-rated or combined with any other discount, special offer or coupon.

**6. Data de Entrega e Cancelamento.** Políticas de cancelamento e procedimentos para programação de Cursos *in loco* encontram-se disponíveis em [www.redhat.com/training/cancellation.html](http://www.redhat.com/training/cancellation.html).

**7. Troca de Créditos.** Unidades de Treinamento e JCredits podem ser resgatados para Serviços de Aprendizado ou outros serviços da Red Hat definidos em <https://www.redhat.com/training/solutions/manager/units/>. Unidades de Treinamento e JCredits (a) não são reembolsáveis, (b) não podem ser convertidas em dinheiro ou crédito, e (c) não podem ser divididos ou combinados com nenhum outro desconto, oferta especial ou cupom.