



## **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE LICENÇA DE ACESSO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™**

O presente instrumento estabelece as Condições Gerais do Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™. Sua aplicação é mandatória às Partes descritas no Pedido de Compra.

### **A. Glossário**

Salvo se de outro modo aqui expresso, ou a menos que o contexto exija de outra forma, as palavras e expressões grafadas em letra maiúscula deverão ter os significados descritos abaixo:

**LICENÇA DE ACESSO:** Significa a licença que possibilita a liberação de acesso pela JOHN DEERE à Solução Guide Fleet™, em conformidade com o Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™, do qual estas Condições Gerais são parte integrante para todos os fins.

**AUTEQ:** Significa a entidade legal **AUTEQ TELEMÁTICA LTDA.**, empresa inscrita no CNPJ sob o nº 04.552.123/0002-77, detentora originária dos direitos da Solução Guide Fleet™, empresa incorporada pela **JOHN DEERE BRASIL LTDA** em 03 novembro de 2020.

**CLIENTE:** Significa o Cliente identificado e qualificado no Pedido de Compra e que adquire a Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™.

**CONCESSIONÁRIO:** Significa a o Concessionário autorizado John Deere, que faz parte da Rede de Concessionários John Deere e está indicado no Pedido de Compra da Solução Guide Fleet™.

**CONTRATO DE LICENÇA DE ACESSO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™**, ou simplesmente **CONTRATO:** Significa o conjunto indissociável composto por estas Condições Gerais, Pedido de Compra e Manuais da Solução Guide Fleet™ e ainda, por simples referência e disponíveis no site da JOHN DEERE, [Declaração de Privacidade](#), [Declaração de Serviços de Dados e Assinaturas](#), [Política de Cookies e Aviso Legal](#) da John Deere. O Cliente adere irrestritamente a todos esses documentos ao assinar o Pedido de Compra da Solução Guide Fleet™.

**CONTEÚDO DO CLIENTE:** São dados e informações de propriedade do Cliente e compartilhados pelo Cliente no âmbito do Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™. A [Declaração de Privacidade](#), a [Declaração de Serviços de Dados e Assinaturas](#), a [Política de Cookies e o Aviso Legal](#) da John Deere determinam como a JOHN DEERE tratará o Conteúdo do Cliente.

**JOHN DEERE OU CONTRATADA:** Significa a empresa listada no Pedido de Compra o e que figurará como Contratada, de acordo com o Território do Cliente.



**JOHN DEERE BRASIL:** significa a entidade legal John Deere Brasil Ltda., designada JOHN DEERE BRASIL, inscrita no CNPJ sob o nº 89.674.782/0016-34, com endereço à Rua Sérgio Fernandes Borges Soares, nº 1000, setor 2, CEP 13.054-709, Distrito Industrial, na cidade de Campinas, São Paulo e detentora dos direitos e obrigações sobre a Solução Guide Fleet™.

**PEDIDO DE COMPRA:** Significa o pedido de compra emitido pelo Concessionário à JOHN DEERE, que indica, dentre outros dados: a entidade JOHN DEERE contratada, o Cliente, o Território e as condições comerciais específicas contratadas para acesso à Solução Guide Fleet™.

**SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ ou SOLUÇÃO:** Significa uma das soluções comercializadas pela JOHN DEERE. A Solução Guide Fleet™ destinada à gestão de frotas, sendo composta por computadores de bordo e por módulos, e tem como principal objetivo tornar as frotas mais inteligentes, oferecendo automatização de processos, maior eficiência e confiabilidade na telemetria. As características e funcionalidades da Solução Guide Fleet™ estão apresentadas no descritivo da [Solução Guide Fleet™](#).

**TERRITÓRIO:** Significa o país para o qual a Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™ será concedida ao Cliente, em conformidade com o Pedido de Compra.

**USUÁRIO:** Significa a pessoa física designada pelo **CLIENTE**, que receberá a ativação da LICENÇA DE ACESSO à Solução Guide Fleet™, mediante o pagamento do preço unitário por USUÁRIO estabelecido pela JOHN DEERE BRASIL no PEDIDO DE COMPRA.

## **B. Qualificação da John Deere ou Contratada, Território, Legislação Aplicável e Foro de Resolução de Conflitos**

<b>John Deere ou Contratada</b>	<b>Território</b>	<b>Legislação Aplicável</b>	<b>Foro de Resolução de Conflitos</b>
JOHN DEERE BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 89.674.782/0016-34, com endereço à Rua Sérgio Fernandes Borges Soares, nº 1000, setor 2, CEP 13.054-709, Distrito Industrial, na cidade de Campinas, São Paulo	Brasil	Legislação Brasileira	São Paulo, SP

## **C. Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™**

Considerando que:

a) a JOHN DEERE oferece ao mercado diversas soluções de processamento e gestão de dados, as quais vende diretamente aos seus clientes ou através de sua rede de Concessionários, conforme vier a ser indicado no respectivo Pedido de Compra, sendo uma dessas a Solução Guide Fleet™ oferecida pela JOHN DEERE;

b) o Cliente tem interesse em obter a Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™ e aceita integralmente os termos e condições previstos no Contrato.

## **1. O Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™**

1.1. O Contrato de Licença de Acesso do Cliente à Solução Guide Fleet™ é formado pelo conjunto indissociável destas Condições Gerais, Pedido de Compra, links e Manuais indicados neste instrumento, aos quais o Cliente adere irrestritamente ao assinar o Pedido de Compra da referida Solução.

1.1.1. Por meio do Contrato, a JOHN DEERE concede ao Cliente direito de acesso não exclusivo, limitado, temporário, pessoal e intransferível à Solução Guide Fleet™ no Território. Caberá ao CLIENTE designar o(s) USUÁRIO(S) que poderão habilitar a LICENÇA DE ACESSO à Solução Guide Fleet™.

1.1.2. O Contrato de Licença de Acesso não contempla o fornecimento de peças, hardware e quaisquer tipo de componentes necessários ao funcionamento da Solução Guide Fleet™ os quais devem ser adquiridos separadamente.

1.2. Quando o Pedido de Compra for submetido à JOHN DEERE em nome do Concessionário, este fica desde já autorizado a transferir o direito de Licença de Acesso ao Cliente do Concessionário que, então, passará a ter acesso não exclusivo, limitado, temporário, pessoal e intransferível à Solução Guide Fleet™ no Território, na qualidade de terceiro beneficiário da Licença de Acesso contratada entre o Concessionário e a JOHN DEERE.

### **1.3. Antes de assinar o Pedido de Compra, o Cliente:**

a) **leu, compreendeu e concordou com as características e funcionalidades da Solução Guide Fleet™** constantes no Glossário “**SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ ou SOLUÇÃO**” e, nessas circunstâncias, declara seu interesse em ter acesso à Solução, observados os termos e condições do Contrato;

b) **foi informado** de que a Solução Guide Fleet™, que inclui o software do GF Explorer, aqueles inseridos nos computadores de bordo e demais componentes da Solução Guide Fleet™, foi desenvolvida e é comercializada pela JOHN DEERE no contexto do mercado de tecnologia da informação, o qual está sujeito a rápida evolução e constantes inovações, de modo que a JOHN DEERE faz e fará seus melhores esforços para promover a atualização de versões da Solução Guide Fleet™, observado o disposto nas alíneas (c) e (d) abaixo, enquanto este for viável tecnológica e/ou comercialmente, sendo que a JOHN DEERE poderá



descontinuar as atualizações, os serviços inerentes à Solução e a Licença de Acesso do Cliente;

c) **foi informado de que**, em caso de a JOHN DEERE decidir descontinuar ou deixar de dar suporte à Solução Guide Fleet™ na versão objeto da Compra contratada pelo Cliente, dará a este notícia escrita da decisão, **sempre respeitando o prazo de vigência da Licença de Acesso contratada com Cliente**;

d) **está ciente** de que o funcionamento da Solução Guide Fleet™ depende de serviços de provedores de acesso à internet e de telecomunicações prestados por terceiros, quer por meio de redes públicas como de redes privadas, sobre os quais a JOHN DEERE não tem poder de controle, bem como que tais terceiros poderão eventualmente implementar inovações tecnológicas e/ou de infraestrutura, ou ainda adotar decisões comerciais que impactem o funcionamento e/ou a continuidade da Solução Guide Fleet.

1.4. O Cliente reconhece e concorda que a Solução Guide Fleet™, que abrange o **software GF Explorer, aqueles inseridos nos computadores de bordo e demais componentes da Solução Guide Fleet™**, é de propriedade da JOHN DEERE e está protegidas pelas leis de direitos autorais e de logiciários, relativamente a programas de computador. O Cliente também reconhece e concorda que todo direito, título e interesse sobre a Solução Guide Fleet™, incluindo os direitos de propriedade intelectual derivados e/ou relacionados, são e deverão permanecer com a JOHN DEERE. O Contrato não transmite nenhum título ou interesse sobre a Solução Guide Fleet™ ou qualquer de suas partes componentes, mas somente um direito limitado de acesso à Solução, nos termos referidos no item 1.1.1 precedente. O Cliente está ciente e concorda que a JOHN DEERE, a seu critério, poderá realizar modificações, correções ou melhorias ("Upgrades") no referido Sistema e/ou nos softwares que o compõem.

## **2. Atualizações da Solução Guide Fleet™ e Serviços Remotos de Suporte**

2.1. A Solução Guide Fleet™ pode permitir que o Cliente receba atualizações relacionadas ao software ("Atualizações do Software") e pode incluir recursos de diagnóstico, acesso, programação e gerenciamento ("Serviços Remotos de Suporte"). Tais Atualizações do Software não incluem qualquer atualização relacionada à infraestrutura do Cliente. O Cliente deve permitir que a JOHN DEERE ou terceiros por esta indicados, tais como Concessionários da John Deere, realizem os Serviços Remotos de Suporte, pois a JOHN DEERE não assume qualquer obrigação de realizar atualizações presenciais.

2.2. Os Upgrades incluídos no Pedido de Compra objeto do Contrato de Licença de Acesso abrangem: i) atualização de todos os softwares da Solução Guide Fleet™ a fim de correção de bugs (defeitos apresentados pelo produto que afetem funcionamento previsto na versão contratada); ii) atualização de todos os softwares da Solução Guide Fleet™ para fins de melhorias de segurança da informação, desde que identificada a necessidade pela JOHN DEERE e; iii) atualização de todos os softwares da Solução Guide Fleet™ para inclusão de novas funcionalidades, desde que a JOHN DEERE entenda a necessidade de implementá-las e a seu exclusivo critério.



**2.3. NÃO ESTÃO INCLUÍDOS NO PREÇO INDICADO NO PEDIDO DE COMPRA UPGRADES DOS HARDWARES QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO GUIDE FLEET™, TAIS COMO RÁDIOS, ANTENAS, SENSORES E COMPUTADORES DE BORDO. A JOHN DEERE NÃO CUSTOMIZARÁ NENHUM COMPONENTE DO GUIDE FLEET™.**

2.3.1. Os Upgrades que impliquem em mudança de versão devem ser adquiridos pelo Cliente conforme tabela de preço vigente à época.

2.4. Os Serviços Remotos de Suporte referentes à Solução Guide Fleet™ serão prestados pela JOHN DEERE ou por quem ela vier a indicar por escrito como estabelecido no Anexo I, que é parte integrante e inseparável do Contrato.

2.4.1. Os Serviços Remotos de Suporte serão prestados por meio de atendimento à distância, obrigatoriamente pela ferramenta web específica, dentro do horário comercial do Brasil, horário de Brasília, de segunda a sexta feira das 07:30 às 17:15 horas. Os referidos Serviços Remotos de Suporte serão prestados pelo mesmo prazo de vigência da Licença de Acesso.

2.4.2. Caso o Cliente deseje contratar suporte 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias do ano, como previsto no Anexo II, mediante a consulta da disponibilidade de oferta destes serviços, deverá formalizar contratação específica para esse fim, com a JOHN DEERE e/ou com Concessionário, quando for o caso do item 1.2 deste instrumento. Estes Serviços Remotos de Suporte contratados separadamente, terão prazo de vigência de 12 (doze) meses, independentemente do prazo de vigência da Licença de Acesso.

2.4.3. O Cliente comunicará à JOHN DEERE sobre qualquer falha ou deficiência que venha a constatar na Solução Guide Fleet™, observado que não serão consideradas solicitações válidas aquelas em que o Cliente não explicitar a dúvida ou falha constatada, ou quando a solicitação for feita por meio diverso dos disponibilizados pela JOHN DEERE. O Cliente deverá formular de maneira clara e objetiva, tanto quanto possível, as dúvidas e as ocorrências em razão das quais requer o suporte à JOHN DEERE.

### **3. Gerenciamento, Armazenamento e Uso de Dados**

3.1. O uso da Solução Guide Fleet™ pelo Cliente implica em que a **JOHN DEERE** e/ou os Concessionários Autorizados, conforme o caso, tenha acesso e faça uso do Conteúdo do Cliente para que sejam realizadas as funcionalidades da Solução Guide Fleet™ em cumprimento ao Contrato, observadas as exceções e limitações estabelecidas neste instrumento e nas políticas indicadas no Glossário.

3.1.1. Os Concessionários autorizados pela **JOHN DEERE** e/ou pelo Cliente a ter acesso e a usar o Conteúdo do Cliente são os “Concessionários Autorizados”. A **JOHN DEERE** pode fornecer aos Concessionários Autorizados informações e dados para os fins de manutenção remota, diagnóstico e atualizações de software.

**3.2. O Cliente compreende e concorda que, ao usar os Serviços Remotos de Suporte, estará permitindo que terceiros acessem, visualizem, copiem, usem,**



modifiquem, apaguem, divulguem, compartilhem, transfiram ou distribuam informações, dados e softwares que estejam armazenados no seu computador de bordo e/ou nos equipamentos e sistemas conectados.

**3.2.1. Quando as atividades referidas nos Serviços Remotos de Suporte forem realizadas por terceiros não homologados pela JOHN DEERE por escrito, o Cliente deverá exigir de tais terceiros que cumpram as normas legais e regulamentares de proteção de dados e informações que, por sua natureza ou por interesse do próprio Cliente, devam ser mantidos em sigilo e/ou devam ser preservados. O Cliente está ciente e concorda que a JOHN DEERE não tem qualquer responsabilidade por tais atividades realizadas por terceiros não homologados por ela, pois a JOHN DEERE não tem controle nem condições de fiscalizar as condutas deles. A JOHN DEERE não será demandada pelo Cliente por qualquer perda ou corrupção de dados, informações ou software associados ao computador de bordo e/ou equipamentos ou sistemas conectados, nem por quaisquer custos, despesas ou danos que o Cliente possa sofrer como resultado de serviços de suporte acima mencionados**

**3.2.2. Quando for o caso, a JOHN DEERE armazenará o Conteúdo do Cliente durante o período de retenção determinado, desde que tal armazenamento de dados cumpra com todas as leis e regulamentações federais, estaduais, municipais e locais aplicáveis, incluindo, sem limitações, conforme aplicável, as leis de jurisdições fora do Território e nas quais o Conteúdo do Cliente é armazenado. O Cliente está ciente, reconhece e concorda que o Conteúdo do Cliente excluído não poderá ser recuperado ou recriado.**

**3.3. O Cliente autoriza a JOHN DEERE a usar o Conteúdo do Cliente conforme estabelecido no Contrato e nos documentos, declarações e políticas que o integram para todos os fins. Sem limitar o supracitado, o Cliente reconhece, concorda e autoriza que a JOHN DEERE possa divulgar o Conteúdo do Cliente a partes externas para:**

- a) estar em conformidade com qualquer lei, regulamento ou solicitação legal obrigatória aplicável;
- b) proteger a segurança de qualquer pessoa contra morte ou ferimentos físicos graves;
- c) evitar fraude ou abuso contra a JOHN DEERE ou terceiros;
- d) proteger os direitos de/ou defendê-la e /ou suas afiliadas, e/ou sua equipe de quaisquer processos legais;
- e) ser transferido ou disponibilizado para outras bases de dados, observadas as normas legais nacionais e internacionais sobre coleta, tratamento, transferência e proteção de dados e informações.

**3.3.1. Se o Conteúdo do Cliente incluir informações pessoais de terceiros a ele vinculados por qualquer causa, o Cliente desde já assume total responsabilidade de obter de tais terceiros autorização prévia e escrita para a coleta, o uso e a divulgação de tais informações pessoais, inclusive com respeito à transferência de tais informações para outras jurisdições, permitindo que a JOHN DEERE e os Concessionários Autorizados acessem e utilizem o Conteúdo do Cliente conforme**



**estabelecido no Contrato e nas normas legais nacionais e internacionais sobre coleta, tratamento, transferência e proteção de dados e informações.**

3.3.2. O CLIENTE GARANTE QUE, ANTES DE USAR A SOLUÇÃO GUIDE FLEET™, OBTEVE OU OBTERÁ TODAS REALIZOU TODAS AS NOTIFICAÇÕES E OBTEVE TODAS AS AUTORIZAÇÕES NECESSÁRIAS DE SEUS EMPREGADOS OU DE QUAISQUER OUTROS TERCEIROS INTERESSADOS, INCLUSIVE NO QUE SE REFERE À TRANSFERÊNCIA DO CONTEÚDO DO CLIENTE PARA OUTRAS JURISDIÇÕES, EM CUMPRIMENTO A QUAISQUER LEIS OU DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS SOBRE PRIVACIDADE QUE SEJAM APLICÁVEIS EM RELAÇÃO A TAIS EMPREGADOS E/OU TERCEIROS, DE MODO A PERMITIR À JOHN DEERE E AOS CONCESSIONÁRIOS AUTORIZADOS ACESSAR E UTILIZAR O CONTEÚDO DO CLIENTE CONFORME ESTABELECIDO NO CONTRATO. A MENOS E ATÉ QUE O CLIENTE SOLICITE O CANCELAMENTO DA LICENÇA DE ACESSO E DO USO DO CONTEÚDO DO CLIENTE PELA JOHN DEERE, CONFORME ESTABELECIDO NA SEÇÃO 3.3 ADIANTE, A JOHN DEERE CONTINUARÁ A TER A LICENÇA DE ACESSO E A USAR O CONTEÚDO DO CLIENTE PARA AS FINALIDADES PREVISTAS.

3.4. O Contrato não concede à JOHN DEERE nenhum direito ao Conteúdo do Cliente, ressalvados os direitos de uso descritos nos itens precedentes.

#### **4. Funcionalidades da Solução Guide Fleet™**

4.1. As funcionalidades essenciais da Solução Guide Fleet™ possibilitam ao Cliente: (i) constante manutenção e atualização tecnológica do Software, ressalvadas as restrições previstas no Contrato e, em especial, neste instrumento de Condições Gerais, e (ii) suporte técnico, por meio de Acordo de Nível de Serviços de Suporte Técnico, na forma do **Anexo I** ("ANS").

#### **5. Preço, taxas e pagamento**

5.1. Em contraprestação à Solução Guide Fleet™ e habilitação de Licença de Acesso de Usuário, o Cliente pagará os valores definidos no respectivo Pedido de Compra, nas condições ali estabelecidas e líquidos de tributos.

5.1.1. Quando a lei exigir que dos pagamentos devidos pelo Cliente à JOHN DEERE sejam deduzidos e/ou retidos quaisquer tributos, o Cliente deverá pagar tais quantias adicionais conforme for necessário para assegurar que a JOHN DEERE receba um valor líquido igual ao valor total que teria recebido caso tal dedução ou retenção não houvesse sido necessária. O Cliente será responsável pelo pagamento de tributos, sejam simultaneamente faturados ao Cliente com a quantia faturada original ou subsequentemente faturadas com base em revisões posteriores da JOHN DEERE que afetem o status tributário do Cliente, ou por determinação de lei do país, estado ou município referido no Pedido de Compra.

5.2. Se o Cliente deixar de pagar no vencimento qualquer parte do preço e ou demais encargos referidos no Pedido de Compra, será cobrada multa moratória com valor equivalente a 2% (dois por cento) ao mês sobre a quantia em atraso, acrescida de atualização monetária e juros legais à taxa mensal máxima permitida por lei. A JOHN



DEERE, a seu critério, poderá suspender ou interromper o acesso do Cliente à Solução Guide Fleet™ até que o Cliente volte a ser adimplente.

5.3. Todos os custos e despesas razoáveis, incluindo, sem limitações, honorários de representação jurídica, custas judiciais e taxas de serviço incorridas pela JOHN DEERE para obter o pagamento serão de responsabilidade e deverão ser pagas pelo Cliente, sendo assegurados ao Cliente idênticos direitos em face da JOHN DEERE.

5.4. Se o Cliente não efetuar o pagamento de qualquer quantia devida, a JOHN DEERE não será obrigada a continuar cumprindo suas obrigações previstas no Contrato e poderá vedar imediatamente a Licença de Acesso do Cliente à Solução Guide Fleet™.

## **6. Prazo de duração da Licença de Acesso**

6.1. O prazo inicial de duração do Contrato de Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™ é de 12 (doze) meses, contado da data do respectivo Pedido de Compra ("Prazo Inicial de Duração da Licença de Acesso"). Terminado o aludido Prazo Inicial de Duração da Licença de Acesso, o Contrato estará automaticamente dissolvido e a JOHN DEERE interromperá o acesso do Cliente à Solução.

6.1.1. Caso o Cliente deseje renovar sua Licença de Acesso, novo Contrato deverá ser formalizado para esse fim, adotando-se os preços praticados pela JOHN DEERE na ocasião da nova contratação,.

6.2. Eventuais Licenças de Acesso adicionais contratadas pelo Cliente durante o Prazo Inicial de Duração da Licença de Acesso referido no item 6.1 precedente terão prazos de vigência proporcionais, correspondentes ao número de meses que faltarem para que coincidam com o vencimento daquele Prazo Inicial de 12 (doze) meses, de modo que todas as aludidas Licença de Acesso tenham vencimento no mesmo dia. O preço de cada Licença de Acesso adicional será proporcional ao número de meses faltantes para completar o Prazo Inicial de Duração da Licença de Acesso referido no item 6.1 acima.

6.3. Qualquer denúncia unilateral por parte do Cliente ou da JOHN DEERE somente produzirá efeitos depois do término do Prazo Inicial de Duração da Licença de Acesso, que as Partes acordam como sendo prazo compatível com a natureza e o vulto dos investimentos realizados pela JOHN DEERE, nos termos do artigo 473, parágrafo único, do Código Civil.

6.3.1. Em caso de violação do disposto no item 6.3 acima pelo Cliente, este pagará para a JOHN DEERE a indenização pré-fixada no valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do saldo do preço devido pelo período contratual remanescente, ou, alternativamente e a critério da JOHN DEERE, está poderá optar por cobrar do Cliente indenização de maior valor por perdas e danos (incluindo lucros cessantes e/ou danos emergentes).

6.3.2. A denúncia imotivada pelo Cliente só produzirá efeitos mediante a quitação integral de eventuais débitos existentes em razão do Contrato e ainda não pagos pelo Cliente.

6.3. O Contrato poderá ser resolvido por qualquer das partes, independentemente de qualquer prévio aviso, se a outra parte descumprir qualquer de suas obrigações, ou for declarada falida, insolvente ou estiver em regime de recuperação, ou tiver título



legitimamente protestado com valor individual ou global que possa representar abalo de sua capacidade patrimonial de cumprir obrigações.

6.4. No caso de infração de obrigação contratual ou legal, a parte inocente, a seu critério, poderá notificar a parte infratora e conceder a esta prazo razoável para que a infração seja corrigida. Entre as possíveis situações de descumprimento obrigacional, sem exclusão de outras, estão: (a) revelação a terceiro, ou utilização por terceiro, sem prévia autorização, de qualquer informação sigilosa ou sujeita a proteção; (b) cessão ou transferência da Licença de Acesso a terceiro, a qualquer título, sem a prévia anuência escrita da JOHN DEERE; e/ou (c) violação de disposições da legislação de anticorrupção brasileira e/ou estrangeira.

6.4.1. Em caso de o Pedido de Compra da Solução ter sido submetido à JOHN DEERE por Concessionário, nos termos do item 1.2 deste instrumento, e se for o Concessionário a parte que der causa à dissolução do Contrato de Licença de Acesso por qualquer motivo, o Cliente do Concessionário deixará de ser terceiro beneficiário do Contrato, facultado a tal Cliente, mediante solicitação escrita dirigida à JOHN DEERE, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado da data de término do contrato entre a JOHN DEERE e o Concessionário, solicitar sua sub-rogação nos direitos e obrigações da Licença de Acesso até então concedida ao mencionado Concessionário.

## **7. Das Garantias**

7.1. A JOHN DEERE garante que a partir da data de ativação de uso para o Cliente a Solução Guide Fleet™, se usada corretamente, funcionará de acordo com as especificações aplicáveis já referidas no Contrato (“Especificações”). Toda a responsabilidade da JOHN DEERE e o único recurso do Cliente sob esta garantia deverá ser que a JOHN DEERE, a seu exclusivo critério, use esforços razoáveis para corrigir, fornecer solução, ou substituir qualquer erro na Solução Guide Fleet™, às custas da JOHN DEERE, durante referido período de garantia legal, desde que o Cliente comunique previamente e por escrito o detalhamento do problema via software de chamados, observadas as disposições abaixo.

7.2. Se a Solução Guide Fleet™ for usada pelo Cliente em conexão com outros softwares de terceiros, a JOHN DEERE não assegura nem garante que qualquer correção ou qualquer outro serviço ou suporte prestado nos termos do Contrato e, em especial, de seu Anexo I, colocará a Solução Guide Fleet™ em conformidade com as Especificações, sendo necessário avaliar o caso concreto, podendo ser necessário que o Cliente contrate serviços adicionais.

7.3. A garantia estabelecida no item precedente não será aplicável se o uso afetado da Solução Guide Fleet™ : (a) não for utilizado de acordo com as Especificações; (b) tiver sido alterado, modificado, ou convertido pelo Cliente; (c) o Cliente tiver provocado mau funcionamento de hardware ou do software integrado à Solução; (d) se parte da Solução Guide Fleet™ tiver se tornado inoperante devido a causas fora do controle da JOHN DEERE; ou (e) o Cliente não tiver pago os valores devidos à JOHN DEERE estabelecidos no Contrato.

7.4. A JOHN DEERE NÃO GARANTE QUE: (I) AS FUNÇÕES CONTIDAS NO SOFTWARE INTEGRADO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ SEJAM COMPATÍVEIS COM OUTRO SOFTWARE, HARDWARE OU SISTEMA OFERECIDO POR TERCEIROS; (II) A SOLUÇÃO GUIDE FLEET™, O SOFTWARE, A DOCUMENTAÇÃO



DE ESPECIFICAÇÕES OU QUAISQUER OUTROS MATERIAIS AQUI FORNECIDOS ATENDERÃO AOS OBJETIVOS E APLICAÇÕES ESPECÍFICOS DO CLIENTE QUE NÃO AS FUNCIONALIDADES JÁ REFERIDAS NA DOCUMENTAÇÃO REFERIDA NO CONTRATO; E (III) A SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ FUNCIONARÁ ININTERRUPTAMENTE OU SEM ERROS, respeitados os critérios estabelecidos no ANS consubstanciados no Anexo I deste instrumento, especialmente se esses problemas forem causados por provedores de acesso à internet e/ou prestadores de serviços de telecomunicação.

7.5. RESSALVADAS AS DISPOSIÇÕES DE NORMAS DE ORDEM PÚBLICA EVENTUALMENTE APLICÁVEIS AO CONTRATO, O CLIENTE CONCORDA E RECONHECE QUE AS GARANTIAS ACIMA SÃO AS ÚNICAS FORNECIDAS PELA JOHN DEERE E QUE TODAS AS DEMAIS CONDIÇÕES, TERMOS, COMPROMISSOS E GARANTIAS, EXPRESSOS OU IMPLÍCITOS, LEGAIS OU OUTROS, EM RELAÇÃO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™, OU QUE RESULTAREM DO CONTRATO, FICAM EXCLUÍDOS, DA FORMA MAIS AMPLA PERMITIDA PELA LEI.

## **8. Limitação de Responsabilidade**

8.1. ATÉ AO LIMITE PERMITIDO E APLICÁVEL POR LEI, O CLIENTE RECONHECE E CONCORDA QUE A JOHN DEERE, SUAS AFILIADAS (EMPRESAS CONTROLADAS, CONTROLADORA OU SOB CONTROLE COMUM), BEM COMO SEUS EMPREGADOS, PREPOSTOS E REPRESENTANTES A QUALQUER TÍTULO NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS QUALQUER PERDA OU DANO, DIRETO OU INDIRETO, MATERIAL OU IMATERIAL, ESTRITAMENTE RELACIONADO AO USO DA SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ E QUE SEJA RESULTANTE DE: (A) INOBSERVÂNCIA DAS DISPOSIÇÕES DO CONTRATO PELO CLIENTE; (B) CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO; (C) USO DA SOLUÇÃO GUIDE FLEET™ EM CONEXÃO COM SOFTWARE DE TERCEIRO SEM PRÉVIA APROVAÇÃO ESCRITA DA JOHN DEERE, EM HIPÓTESE ALGUMA A EVENTUAL RESPONSABILIDADE INDENIZATÓRIA DA JOHN DEERE ULTRAPASSARÁ O VALOR TOTAL PAGO PELO CLIENTE NOS TERMOS DO CONTRATO; (D) INOPERÂNCIA E/OU FALHA DE PROVEDORES DE ACESSO À INTERNET E/OU PRESTADORES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO.

8.2. A JOHN DEERE não indenizará o Cliente por danos resultantes de: (a) modificação de qualquer software integrado à Solução Guide Fleet™ por qualquer pessoa que não a JOHN DEERE; (b) utilização de outras versões que não a versão mais recente do Software integrado à Solução Guide Fleet™ (caso a infração pudesse ter sido evitada pelo uso da última versão disponibilizada ao Cliente); (c) uso da Solução Guide Fleet™ em conjunto com dados do Cliente (caso o uso de tais dados tenha dado origem à reclamação de infração); (d) uso de qualquer software de modo incompatível com a sua documentação, e/ou (e) utilização da Solução Guide Fleet™ em desconformidade com a documentação de Especificações.

## **9. Da Indenização pelo Cliente**

9.1. O Cliente indenizará, defenderá e manterá a JOHN DEERE, suas Afiliadas (empresas controladas, controladora ou sob controle comum), bem como seus empregados, prepostos e representantes a qualquer título (cada um, "Parte Indenizada



JOHN DEERE”) isentas de responsabilidade por quaisquer perdas, reclamações, danos ou despesas (incluindo honorários de representação jurídica) que possam surgir ou estar relacionados a: (i) qualquer perda ou danos a qualquer propriedade, qualquer perda financeira, ou qualquer interrupção do serviço que for causada ou supostamente causada, direta ou indiretamente, pelo uso negligente ou mau uso intencional da Solução Guide Fleet™ pelo Cliente (inclusive por seus funcionários ou contratados); (ii) uso de qualquer suporte de montagem ou outro equipamento não fornecido ou aprovado para uso com a Solução Guide Fleet™ pela JOHN DEERE; (iii) qualquer uso da Solução Guide Fleet™ pelo Cliente para um propósito não autorizado; (iv) conteúdo de dados ou outras informações transmitidas pelo Cliente, seus funcionários ou seus contratados sobre o Software; (v) qualquer Uso Abusivo ou Fraudulento pelo Cliente ou qualquer pessoa que acesse a Solução por meio do Cliente; ou (vi) qualquer violação material pelo Cliente de quaisquer termos e condições do Contrato. O Cliente concorda, por meio deste, a defender totalmente, eximir de responsabilidade e indenizar cada Parte Indenizada JOHN DEERE de e contra qualquer responsabilidade, perda, dano, reclamação, ação, julgamento ou despesa que possa surgir ou estar relacionada ao uso do Cliente e de sua falha em usar ou incapacidade de usar a Solução, bem como de qualquer reclamação de infração de propriedade intelectual de terceiros que possa surgir ou estar relacionada ao uso da Solução pelo Cliente, exceto na medida em que tais responsabilidades, perdas, danos, reclamações, ações, julgamentos e despesas sejam causados por negligência ou falta de ética deliberada da Parte Indenizada JOHN DEERE.

## **10. Da propriedade intelectual**

10.1. As Partes garantem que durante o prazo de vigência do Contrato, e mesmo após seu encerramento, não violarão o direito existente de qualquer terceiro à propriedade intelectual. Qualquer direito de licença ou de bens incluídos ou transferidos, incluindo qualquer software, hardware, design, materiais, documentos, métodos de trabalho e equipamentos fornecidos por ou em nome da JOHN DEERE não deve infringir qualquer direito de propriedade intelectual de qualquer pessoa.

10.2. A JOHN DEERE reserva-se todos os direitos comerciais e de propriedade, incluindo, mas não se limitando, aos direitos de propriedade intelectual relativos aos softwares integrados à Solução Guide Fleet™, a essa própria Solução, bem como e qualquer informação de propriedade da JOHN DEERE, na medida em que tais direitos não sejam expressamente concedidos ao Cliente nos termos do Contrato.

## **11. Cessão**

11.1. Ressalvado o disposto no item 1.2, quando for aplicável, o Cliente não pode transferir ou ceder o Contrato a terceiro, a qualquer título, sem consentimento prévio e escrito da JOHN DEERE.

## **12. RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS**

12.1. O Contrato é regido e interpretado de acordo com as leis do país da entidade John Deere Contratada, conforme indicado no Pedido de Compra e tabela referida no Preâmbulo B.

12.2. As Partes elegem o Foro da Cidade indicada no Preâmbulo B como o único competente para dirimir quaisquer questões relativas à interpretação e cumprimento de quaisquer obrigações decorrentes, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12.3. Em caso de qualquer tipo de controvérsia, antes de optarem por ir a Juízo as Partes envidarão seus melhores esforços para solucionarem amigavelmente a controvérsia, inclusive, se necessário, seguindo o procedimento de mediação a seguir indicado.

12.4. A requerimento de qualquer das Partes, mediante aviso escrito dado à outra Parte com 5 (cinco) dias de antecedência, será solicitada a instauração de procedimento de mediação referente à matéria objeto do conflito.

12.5. Na notificação, a Parte que houver requerido a mediação deverá indicar a matéria controvertida e indicar um mediador que seja especialista na área objeto do conflito.

12.6. No prazo de 5 (cinco) dias, contado da data em que houver recebido o aviso escrito da Parte solicitante da mediação, a Parte destinatária, também por escrito, deverá apresentar sua versão da matéria controvertida e informar se aceita o mediador indicado pela Parte solicitante da mediação ou, se for o caso, a referida Parte destinatária deverá indicar mais um mediador que também seja especialista na área objeto do conflito.

12.7. O mediador aceito pelas Partes, ou os mediadores indicados por cada uma delas, examinarão a matéria controvertida com ampla liberdade para formação de convencimento, podendo solicitar às Partes e ou a terceiros, documentos, realizar exames e perícias, colher depoimentos e informações de quaisquer pessoas.

12.8. O mediador ou mediadores deverão exercer suas funções com imparcialidade, transparência e com observância dos princípios do contraditório e demais garantias constitucionais.

12.9. No exercício de suas funções, o mediador ou mediadores manterão sigilo a das informações fornecidas que, por sua natureza ou a pedido de quem as revelar, devam ser tratadas como Informações Confidenciais.

12.10. Havendo mais de um mediador e não sendo unânime a decisão da controvérsia, esses mediadores indicarão um terceiro mediador que também seja especialista na área objeto do conflito, o qual poderá revisar todos os aspectos do procedimento realizado até então e solicitar providências complementares. Encerrada essa fase de instrução, os mediadores tomarão decisão final por maioria de votos, sendo sua decisão vinculante para as Partes.

12.11. A opção das Partes pelo procedimento de mediação tem natureza de transação sobre direitos patrimoniais disponíveis, nos termos da legislação civil.

12.12. A decisão dos mediadores constituirá título executivo extrajudicial de natureza contratual e poderá ser executada em Juízo pela Parte interessada.

12.13. Nos limites da matéria objeto da mediação, as Partes desde já renunciam ao direito de submeter a mesma controvérsia à decisão judicial.



### **13. Disposições gerais**

13.1. O Contrato revoga e substitui todo e qualquer entendimento verbal ou escrito, anteriormente mantido entre as partes a respeito de seu objeto, ressalvadas as disposições especiais contidas no Pedido de Compra.

13.2. Se qualquer disposição do Contrato for considerada inválida ou ineficaz, ilegal ou não exequível, as demais disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

## **ANEXO I**

### **ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™**

#### **1. Objetivo**

Este ANS – Acordo de Nível de Serviços, estabelece detalhes das condições, prazos e responsabilidades na prestação dos serviços do Departamento de Centro de Suporte Global da John Deere no que diz respeito à e suporte técnico à Solução Guide Fleet™.

#### **2. Definições e termos usados**

##### **2.1. Solução Guide Fleet™**

Solução em Gestão de Frota da John Deere, que contempla o Portal do GF Explorer e seus módulos, os Computadores de Bordo modelos CBA3200 WG, CBA3200PLM WG, CBA3200ETD e CBA3500 (Guide Fleet™ 3500 display + firmware CBA3500 no MTG4G), e os componentes do CEC – Certificado de Cana Eletrônico e DDT – Despacho Dinâmico de Tratores, no qual será prestado o atendimento de suporte técnico descrito neste acordo.

##### **2.2. Centro de Suporte Global da John Deere**

O Canal de atendimento do Centro de Suporte Global da John Deere estará de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontes, através dos seguintes canais:

- Telefone 0800 891 4031
- e-mail [GSCBrasil@JohnDeere.com](mailto:GSCBrasil@JohnDeere.com)
- Formulário Web

##### **2.3. Formulário Web para abertura de Chamados**

O Cliente Guide Fleet™ possui a sua disposição um formulário Web, disponível através de um link na homepage do GF Explorer, no qual possibilitará a abertura de Chamados para o Centro de Suporte Global da John Deere.

Ao registrar um chamado nesta plataforma, uma requisição de suporte será encaminhada a equipe do Centro de Suporte Global da John Deere, e um e-mail será enviado ao Cliente com o número do protocolo deste atendimento. A conta de e-mail que receberá este protocolo será a mesma utilizada no acesso cadastrado no site MyJohnDeere.com.

##### **2.4. Chamados**

É genericamente qualquer solicitação do Cliente, via Formulário Web para resolver dúvidas sobre o uso ou funcionalidade, solicitar a instalação de nossos Softwares ou relatar falha (defeito) da Solução.

##### **2.5. Defeito /Falha**

É caracterizado como um resultado incorreto ou parada de funcionamento da Solução por causas do próprio software. Neste ANS tratamos dos defeitos ou paradas da Solução Guide Fleet™ que são de responsabilidade da John Deere, excluindo os causados por outros componentes da TI do Cliente ou problemas operacionais.

Um chamado é representado pela natureza do erro. Essa natureza pode se apresentar em 3 níveis de severidade:

Severidade	Caracterização
<b>Urgente</b>	Rotina crítica para o Cliente, e representa a paralização da operação de processos muito importantes para o Cliente naquele momento.
<b>Normal</b>	Rotina importante para o Cliente, que não interrompe a sua operação, mas representará perda de produtividade.
<b>Baixa</b>	Erros que não inviabilizam a operação da Solução e cuja solução paliativa não causa quaisquer transtornos ao Cliente.

A avaliação da prioridade do erro será em consenso entre a contratante e a John Deere.

### **3. Escopo - Serviços cobertos pelo ANS e prazos**

Este ANS trata de prazos da prestação apenas dos serviços nele citados.

Não está contemplado neste serviço a visita técnica presencial de um consultor da John Deere.

Quando a natureza do Chamado se referir a um Produto John Deere que esteja em processo de Validação, não haverá cobertura desta ANS e o caso deve ser tratado diretamente com a equipe de Testes da John Deere responsável pelo processo de validação do produto em sua unidade.

#### **3.1. Correção de defeitos/erros na Solução Guide Fleet™**

Compreende as atividades após a identificação da causa, alteração da Solução Guide Fleet™, até a disponibilização de uma nova versão do sistema e aviso ao Cliente, para que este possa atualizar e corrigir o defeito.

Caso a identificação da causa do problema for relacionada a serviço/produto de terceiros, e a solução depender de uma ação não efetuada pela John Deere, o prazo para a entrega da solução iniciará após a confirmação encaminhada ao Centro de Suporte Global da John Deere de que o serviço/produto está de acordo com as necessidades operacionais de nossa Solução Guide Fleet™.

Severidade	Início de atendimento Tempo máximo para início atendimento	Entrega da solução (definitiva ou paliativa) Tempo máximo para a solução
<b>Urgente</b>	2 horas úteis	4 horas úteis
<b>Normal</b>	4 horas úteis	10 horas úteis
<b>Baixa</b>	20 horas úteis	24 horas úteis

Se necessário o deslocamento de Técnico/Consultor da Concessionária John Deere para realizar o diagnóstico ou solução de um erro na Solução Guide Fleet™, os prazos estipulados acima não serão considerados e o ANS será interrompido.

Se identificado que será necessária uma nova versão de software, conforme cenário previsto na cláusula 2.2 item i) deste contrato, e o Chamado reportado estiver classificado com severidade Urgente, conforme tabela de classificação disponível na cláusula 2.5 deste Anexo I, o prazo de entrega será estipulado pela JOHN DEERE, de acordo com a complexidade da correção.

**Prazo de início de atendimento** - é o tempo transcorrido desde a abertura do chamado até a atribuição para um Analista de Suporte, que será devidamente registrada no chamado.

**Prazo de entrega da solução pela JOHN DEERE** - é o tempo transcorrido desde a atribuição do Chamado para o Analista de Suporte até a solução devidamente registrada no chamado. Ao solucionar o chamado, um e-mail será encaminhado via e-



mail ao requerente (e-mail cadastrado na conta do site MyJohnDeere.com utilizado para abertura do chamado), no qual haverá um link para consultar todo o histórico do atendimento realizado.

**Caso seja solicitada alguma informação ao Cliente que seja imprescindível para o Analista do Centro de Suporte Global da John Deere dar sequência no atendimento, o ANS será suspenso até o retorno junto à John Deere.**

*OBS: Entende-se por Dia útil, o tempo compreendido entre 7:30 e 17:15hs, horário oficial de Brasília/DF, de segunda à sexta-feira, exceto em Feriados e Pontes.*

### **3.2. Atendimento em Plantão**

Se necessário atendimento fora do horário comercial, deve-se procurar o seu Concessionário para contratação do serviço de suporte 24x7, mediante a consulta de disponibilidade de oferta deste serviço pela JOHN DEERE.

## **4. Responsabilidades**

Não haverá um ou mais Analistas de Suporte dedicados ao atendimento dos chamados registros pela Contratante. Após a abertura, este será atribuído ao Analista disponível no momento.

Para todos os atendimentos, a Contratante deverá realizar a abertura de um chamado via Formulário Web, a fim de que sejam registrados corretamente os tempos de ANS para cada atendimento.

Caso o Cliente desejar receber atendimento por telefone, deverá efetuar a abertura do chamado normalmente via Formulário Web, descrevendo sua solicitação e informando um número no qual deseja ser contatado para sequência deste atendimento.

Adicionalmente o Cliente se responsabiliza em permitir acesso aos seus servidores remotamente pela equipe do Centro de Suporte Global da John Deere, quando for necessário para identificação de problemas. É de responsabilidade do Analista de Suporte da John Deere registrar no chamado qual o motivo do acesso, quais ferramentas pretende utilizar e qual a previsão de tempo para conclusão deste acesso. A John Deere recomenda que todos os acessos realizados pela equipe do Centro de Suporte Global da John Deere sejam assistidos por algum representante da contratante.

## **5. Validade do ANS**

Este ANS tem o mesmo prazo de duração da Licença de Acesso à Solução Guide Fleet™ contratada.

## ANEXO II

### ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AOS PRODUTOS JOHN DEERE

[apenas para serviços contratados de suporte técnico 24x7]

#### **1. Objetivo**

Este ANS – Acordo de Nível de Serviços, estabelece detalhes das condições, prazos e responsabilidades na prestação dos serviços do Departamento de Centro de Suporte Global da John Deere no que diz respeito à e suporte técnico à Solução Guide Fleet™.

#### **2. Definições e termos usados**

##### **2.1. Guide Fleet™**

Solução em Gestão de Frota da John Deere, que contempla o Portal do GF Explorer e seus módulos, os Computadores de Bordo modelos CBA3200 WG, CBA3200PLM WG, CBA3200ETD e CBA3500 (Guide Fleet™ 3500 display + firmware CBA3500 no MTG4G), e os componentes do CEC – Certificado de Cana Eletrônico e DDT – Despacho Dinâmico de Tratores, no qual será prestado o atendimento de suporte técnico descrito neste acordo.

##### **2.2. Centro de Suporte Global da John Deere**

O Canal de atendimento do Centro de Suporte Global da John Deere disponível de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados e pontes, permanecerá o mesmo, através do telefone 0800 891 4031, e-mail GSCBrasil@JohnDeere.com ou via Formulário Web. Entretanto para acesso ao atendimento fora deste período especificado, o cliente deve obrigatoriamente utilizar o Formulário Web ou então ligar para o telefone de plantão, que será fornecido no ato da contratação deste serviço.

##### **2.3. Formulário Web para abertura de Chamados**

O Cliente Guide Fleet™ possui a sua disposição um formulário Web, disponível através de um link na homepage do GF Explorer, no qual possibilitará a abertura de Chamados para o Centro de Suporte Global da John Deere.

Ao registrar um chamado nesta plataforma, uma requisição de suporte será encaminhada a equipe do Centro de Suporte Global da John Deere, e um e-mail será enviado ao Cliente com o número do protocolo deste atendimento. A conta de e-mail que receberá este protocolo será a mesma utilizada no acesso cadastrado no site MyJohnDeere.com.

##### **2.4. Chamados**

É genericamente qualquer solicitação do Cliente, via Formulário Web para resolver dúvidas sobre o uso ou funcionalidade, solicitar a instalação de nossos Softwares ou relatar falha (defeito) da Solução.

##### **2.5. Defeito /Falha**

É caracterizado como um resultado incorreto ou parada de funcionamento da Solução por causas do próprio software. Neste ANS tratamos dos defeitos ou paradas da Solução Guide Fleet™ que são de responsabilidade da John Deere, excluindo os

causados por outros componentes da TI do Cliente ou problemas operacionais.

Um chamado é representado pela natureza do erro. Essa natureza pode se apresentar em 3 níveis de severidade:

<b>Severidade</b>	<b>Caracterização</b>
<b>Urgente</b>	Rotina crítica para o Cliente, e representa a paralização da operação de processos muito importantes para o Cliente naquele momento.
<b>Normal</b>	Rotina importante para o Cliente, que não interrompe a sua operação, mas representará perda de produtividade.
<b>Baixa</b>	Erros que não inviabilizam a operação da Solução e cuja solução paliativa não causa quaisquer transtornos ao Cliente.

A avaliação da prioridade do erro será em consenso entre a contratante e a John Deere.

### **3. Escopo - Serviços cobertos pelo ANS e prazos**

Este ANS trata de prazos da prestação apenas dos serviços nele citados.

Não está contemplado neste serviço a visita técnica presencial de um consultor da John Deere.

Quando a natureza do Chamado se referir a um Produto John Deere que esteja em processo de Validação, não haverá cobertura desta ANS e o caso deve ser tratado diretamente com a equipe de Testes da John Deere responsável pelo processo de validação do produto em sua unidade.

#### **3.1. Correção de falhas/erros no sistema**

Compreende as atividades após a identificação da causa, alteração do sistema, até a disponibilização de uma nova versão do sistema e aviso ao cliente, para que este possa atualizar e corrigir o defeito.

Caso a identificação da causa do problema for relacionada a serviço/produto de terceiros, e a solução depender de uma ação não efetuada pela John Deere, o prazo para a entrega da solução iniciará após a confirmação encaminhada ao Centro de Suporte Global da John Deere de que o serviço/produto está de acordo com as necessidades operacionais de nosso sistema.

<b>Severidade</b>	<b>Início de atendimento Tempo máximo para início atendimento</b>	<b>Entrega da solução (definitiva ou paliativa) Tempo máximo para a solução</b>
<b>Urgente</b>	2 horas úteis	4 horas corridas
<b>Normal</b>	4 horas úteis	10 horas úteis
<b>Baixa</b>	20 horas úteis	24 horas úteis

Se necessário o deslocamento de Técnico/Consultor da concessionária John Deere para realizar o diagnóstico ou solução de um erro no sistema, os prazos estipulados acima não serão considerados e o SLA será interrompido.

Se identificado que será necessária uma nova versão de software, conforme cenário previsto na cláusula 2.2 item i) deste contrato, e o Chamado reportado estiver classificado com severidade Urgente, conforme tabela de classificação disponível na cláusula 2.5 deste Anexo II, o prazo de entrega será estipulado pela JOHN DEERE, de acordo com a complexidade da correção.



**Prazo de início de atendimento** - é o tempo transcorrido desde a abertura do chamado até a atribuição para um Analista de Suporte, que será devidamente registrada no chamado.

**Prazo de entrega da solução pela JOHN DEERE** – é o tempo transcorrido desde a atribuição do Chamado para o Analista de Suporte até a solução devidamente registrada no chamado. Ao solucionar o chamado, um e-mail será encaminhado via e-mail ao requerente (e-mail cadastrado na conta do site MyJohnDeere.com utilizado para abertura do chamado), no qual haverá um link para consultar todo o histórico do atendimento realizado.

Caso seja solicitada alguma informação ao Cliente que seja imprescindível para o Analista do Centro de Suporte Global da John Deere dar sequência no atendimento, o SLA será suspenso até o retorno junto à John Deere.

OBS: Entende-se por Dia útil, o tempo compreendido entre 7:30 e 17:15hs, horário oficial de Brasília/DF, de segunda à sexta-feira, exceto em Feriados e Pontes.

### **3.2. Atendimento em plantão**

Será considerado o atendimento em regime de plantão durante os seguintes períodos:

<b>1</b>	<b>De Segunda-feira à Sexta-feira (dias úteis)</b>	Das 17:15hs às 07:30hs do dia seguinte.
<b>2</b>	<b>De Segunda-feira à Sexta-feira (Feriados)</b>	Das 17:15hs do dia anterior ao feriado (quando este for um dia útil) até às 07:30hs do próximo dia útil.
<b>3</b>	<b>Finais de Semana</b>	Das 17:15hs de Sexta-feira até às 07:30hs de Segunda-feira (desde que na segunda não seja feriado).

Durante o período de atendimento em Plantão, só haverá atendimento para os chamados com as seguintes características:

- Chamados de qualquer nível de severidade, relacionados ao não funcionamento do software GFCEC ou sobre algum processo do CEC onde não ocorra a pesagem nas Balanças de Entrada e Saída;
- Chamados de qualquer nível de severidade, relacionados ao suporte dos produtos pertencentes ao Guide Fleet™;
- Chamados de Dúvidas sobre os produtos pertencentes ao Guide Fleet™;
- Instalação ou Atualização dos softwares não embarcados via acesso remoto;
- Chamados de qualquer nível de severidade, relacionados ao não funcionamento do DDT;

O serviço durante o período de atendimento em Plantão só deverá ser acionado através de chamado, e caso seja necessário o atendimento por telefone, o mesmo deve ser informado nesta abertura, para que o Analista de Suporte entre em contato com o



usuário do sistema que registrou este atendimento.

#### **4. Responsabilidades**

Não haverá um ou mais Analistas de Suporte dedicados ao atendimento dos chamados registros pela Contratante. Após a abertura, este será atribuído ao Analista disponível no momento.

Para todos os atendimentos, a Contratante deverá realizar a abertura de um chamado via Formulário Web, a fim de que sejam registrados corretamente os tempos de SLA para cada atendimento.

Caso o cliente desejar receber atendimento por telefone, deverá efetuar a abertura do chamado normalmente via Formulário Web, descrevendo sua solicitação e informando um número no qual deseja ser contatado para sequência deste atendimento.

Adicionalmente o cliente se responsabiliza em permitir acesso aos seus servidores remotamente pela equipe do Centro de Suporte Global da John Deere, quando for necessário para identificação de problemas. É de responsabilidade do Analista de Suporte da John Deere registrar no chamado qual o motivo do acesso, quais ferramentas pretende utilizar e qual a previsão de tempo para conclusão deste acesso. A John Deere recomenda que todos os acessos realizados pela equipe do Centro de Suporte Global da John Deere sejam assistidos por algum representante da contratante.

#### **5. Validade do ANS**

Este ANS, anexo II, terá validade de 1 ano a partir da data de contratação junto ao Concessionário John Deere.

A interrupção deste serviço durante o período vigente só irá ocorrer mediante a solicitação formal da CONTRATANTE.

***[ÚLTIMA PÁGINA DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE LICENÇA DE ACESSO À SOLUÇÃO GUIDE FLEET™]***