

Software da Hypertherm

Benefícios Da Assinatura

Data de vigência: 1º de junho de 2019

Os termos em maiúsculas não definidos abaixo terão o significado atribuído nos **Termos gerais**. Os benefícios da assinatura podem variar dependendo da oferta. Os benefícios da assinatura definidos aqui podem ser atualizados ao longo do tempo. O aviso de atualizações será publicado no link “Data de vigência/atualização” na parte superior desta página.

Suporte De Assinatura

Básico

A Hypertherm fornecerá suporte para as assinaturas aos seus Usuários de suporte conforme estabelecido nestes termos. O suporte será fornecido em inglês, embora outros idiomas possam estar disponíveis mediante solicitação. Um Usuário de suporte é um Usuário autorizado que é designado por Você para enviar solicitações de suporte e receber suporte técnico para suas assinaturas. As solicitações de suporte são priorizadas pelo nível de gravidade. O Usuário de suporte definirá inicialmente o nível de gravidade ao enviar uma solicitação de suporte, mas a Hypertherm tem o direito de alterar o nível de gravidade de suas solicitações de suporte, se a critério da Hypertherm, o nível de gravidade tiver sido definido inadequadamente. Os Usuários de suporte devem usar as seguintes descrições ao atribuir níveis de gravidade às solicitações de suporte.

Nível de Severidade do Incidente	Descrição
Severidade 1 – Crítica	Um incidente que envolve a falha total de operação dos Serviços Web ou do Software, ou a incapacidade de acessar os Serviços Web, de instalar ou acessar o Software ou de usar recursos chave, resultando na perda de dados do trabalho ou na interrupção completa de um trabalho de missão crítica, para o qual não existe nenhuma solução alternativa*.
Severidade 2 - Urgente	Um incidente que envolve graves prejuízos dos principais Serviços Web ou da funcionalidade do Software, ou incapacidade de acessar o Serviço Web ou o Software, ou de utilizar recursos específicos, que resulte em prejuízo da produtividade em longo prazo. Uma solução alternativa pode estar disponível. Note que um incidente que normalmente seria qualificado de Gravidade 1 será qualificado como um incidente de Gravidade 2 se existir uma solução alternativa.
Severidade 3 – Padrão	Um incidente que tem um efeito adverso limitado ou reduzido na operação dos Serviços Web ou do Software, ou que envolve incapacidade de acessar os Serviços Web ou o Software, ou de utilizar funcionalidades específicas que não reduzem substancialmente a produtividade. Uma solução alternativa pode estar disponível. Os incidentes de Gravidade 3 também incluem perguntas de uso geral a respeito do Software ou dos Serviços Web e solicitações de esclarecimento sobre o significado da documentação do Software ou dos Serviços Web.

* Uma “solução alternativa” são as informações ou técnicas que reduzem os efeitos adversos de um incidente na operação do Software ou dos Serviços Web, mas que podem não eliminar por completo o efeito adverso do incidente. Uma solução alternativa pode reduzir o nível de gravidade de um incidente.

A Hypertherm não é obrigada a fornecer suporte técnico para o Software ou os Serviços Web para incidentes causados por: hardware de computador não fornecido pela Hypertherm, software de terceiros não fornecido ou especificado pela Hypertherm, treinamento inadequado dos Usuários autorizados no uso do Software ou dos Serviços Web ou o uso do Software ou dos Serviços Web de uma forma inconsistente com os Termos. Além disso, Você concorda que seus Usuários de suporte: enviem solicitações de suporte somente conforme estabelecido nestes termos; forneçam à Hypertherm as informações razoáveis solicitadas pela Hypertherm para fornecer suporte; sigam todas as instruções e executem quaisquer procedimentos preliminares de solução ou análise de problemas disponibilizados pela Hypertherm; e implementem as correções ou soluções alternativas recomendadas pela Hypertherm.

Suporte rápido em fóruns

Para determinados Serviços Web e Software, em determinados Territórios, os especialistas em suporte a produtos da Hypertherm monitorarão os fóruns dos produtos e auxiliarão com questões de suporte técnico. A Hypertherm empreenderá os esforços razoáveis do ponto de vista comercial para fornecer uma resposta às suas solicitações de suporte enviadas para um fórum monitorado dentro de dois dias durante o horário comercial local, desde que Você tenha vinculado corretamente a sua conta de Software ou Serviços Web com a conta do fórum.

Suporte da Web/por e-mail

O suporte da Web será fornecido a Você por meio de seus Usuários de suporte, conforme aplicável, durante os horários de suporte disponíveis previstos na tabela abaixo, com a ressalva de que o suporte da Web poderá estar temporariamente indisponível durante a manutenção programada do sistema. As comunicações relacionadas ao suporte da Web da Hypertherm serão publicadas para disponibilidade geral na Hypertherm Account, e seu Usuário de suporte será notificado por e-mail sobre a publicação das informações. Seu Usuário de suporte também poderá ser contatado por e-mail ou telefone em caso de incidentes específicos, a critério da Hypertherm.

A Hypertherm empreenderá os esforços razoáveis do ponto de vista comercial para responder às suas solicitações de suporte da Web durante a semana útil do suporte regional aplicável, dentro destes períodos:

- Gravidade 1 – solicitações de suporte da Web críticas, em duas horas;
- Gravidade 2 – solicitações de suporte da Web urgentes, em quatro horas;
- Gravidade 3 – solicitação de suporte da Web padrão, dentro de oito horas.

A semana útil do suporte aplicável para cada região de negócios da Hypertherm é mostrada abaixo.

Região Ásia-Pacífico

De segunda a sexta-feira SGT (UTC +8), exceto feriados regionais

Região da América do Norte

De segunda a sexta-feira EST/EDT (UTC -5/UTC -4), exceto feriados regionais

Região da América do Sul

De segunda a sexta-feira EST/EDT (UTC -5/UTC -4), exceto feriados regionais

Região EMEA

De segunda a sexta-feira, CET/CEST (UTC +1/UTC +2), exceto feriados regionais

* Para determinados Serviços Web ou Software, o horário local de suporte aplicável pode ser o destinado a uma única região ou país em determinada área, independentemente de onde sua solicitação de suporte tenha sido originada geograficamente.

Suporte por telefone e horários do suporte

Além do suporte rápido em fóruns e na Web, os Usuários de suporte podem enviar solicitações de suporte agendando uma chamada telefônica com um dos especialistas em suporte a produtos da Hypertherm. O suporte por telefone estará disponível para seus Usuários de suporte durante a semana útil de suporte regional aplicável. As solicitações de suporte por telefone podem ser enviadas para qualquer central de atendimento de suporte da Hypertherm.

Outros modos de suporte de assinatura

Além do suporte da Web e do suporte por telefone, a Hypertherm pode oferecer periodicamente modos adicionais de suporte. Como exemplos temos o suporte para as APIs do Software e dos Serviços Web fornecidos pela Hypertherm Developer Network, a solução de problemas da área de trabalho remota, o bate-papo on-line e o acesso a recursos de suporte técnico com curadoria, incluindo artigos, vídeos e conteúdo semelhante.

Direitos De Uso Global Em Viagem

Vantagens

Durante a Vigência de sua assinatura de usuário único ou multiusuário (conforme aplicável), desde que Você tenha comprado tal Assinatura em seu País de residência, e sujeito a outras condições mostradas na seção Condições abaixo, Você e seus Usuários autorizados podem instalar e acessar o Software coberto por sua Assinatura juntos com qualquer versão anterior elegível à qual Você pode ter acesso de acordo com os Benefícios de versões anteriores e materiais relacionados (o que pode incluir produtos ou serviços auxiliares) fora do seu Território. País de residência significa o país no qual Você reside se Você for uma pessoa ou o país no qual Você está incorporado, constituído ou de outra forma organizado se for uma entidade legal. O Suporte de assinatura do software enquanto Você estiver fora do território estará disponível de acordo com o horário de suporte do país e região em que Você estiver viajando em vez dos aplicáveis em seu País de residência.

Condições

Para assinaturas multiusuário, a instalação e o acesso ao Software e a materiais relacionados fora do Território só podem ser feitos em um computador portátil ou outro dispositivo móvel que viaje com

Você ou Seus funcionários. Esse Software não poderá ser copiado nem transferido para outro computador ou dispositivo móvel, nem acessado por qualquer pessoa que não seja Você ou Seus funcionários, enquanto estiver fora do território. Observe que os Usuários autorizados, exceto Você ou Seus funcionários, não são elegíveis para Direitos de uso global em viagem.

Direitos De Uso Doméstico (Somente Para Assinaturas Multiusuário)

Vantagens

Sujeito ao cumprimento das condições listadas na seção Condições a seguir, se Você tiver uma assinatura multiusuário, Você ou Seus funcionários poderão estar sujeitos aos Termos, bem como instalar e acessar uma segunda cópia do Software, incluindo quaisquer versões anteriores que Você possa ter direito a usar em conexão com o benefício de assinatura de versões anteriores, e quaisquer materiais relacionados em um computador localizado no Território, mas que esteja distante da empresa, para ser usada exclusivamente em seus próprios negócios internos, que podem também incluir treinamento de funcionários no uso do Software (como uma segunda cópia do “Software de uso doméstico”). Observe que, se você tiver uma Assinatura de usuário único, não precisará de Direitos de uso doméstico porque a Assinatura de uso de usuário único permite a instalação do Software em até três dispositivos eletrônicos por Usuário autorizado, e não exige que os dispositivos eletrônicos sejam sua propriedade nem controlados por Você.

Condições

O uso dos Benefícios de uso doméstico está sujeito a estas condições:

- O número de cópias adicionais do Software de uso doméstico que Você ou os Seus funcionários instalam não pode exceder o número de licenças da Assinatura multiusuário que Você tem;
- Você precisa seguir os processos e as políticas definidos periodicamente pela Hypertherm para solicitar e usar o Software de uso doméstico;
- Você ou Seus funcionários não podem acessar as licenças da Assinatura multiusuário ou as cópias do Software de uso doméstico correspondente ao mesmo tempo (por exemplo, quando Você ou seu Usuário autorizado tem uma licença da Assinatura multiusuário ativa, a cópia do Software de uso doméstico associada a ela precisa estar inativa, e vice-versa); ;
- Seu direito de usar uma cópia do Software de uso doméstico começa quando a Hypertherm emite um código de autorização de Uso doméstico para Você e acaba na data de término ou de expiração da sua assinatura multiusuário ou 12 meses após a data de emissão do código de autorização;
- As cópias do Software de uso doméstico não podem ser atualizadas para versões mais recentes do Software e, no caso de perda, não serão substituídas nem emitidas novamente;
- Os benefícios do suporte não se aplicam às cópias do Software de uso doméstico; e
- Se um funcionário em posse de uma cópia do Software de uso doméstico deixar o emprego, Você será responsável por encerrar o acesso do ex-funcionário a qualquer cópia do Software de uso doméstico em posse desse funcionário.

Se Você adquirir uma Assinatura alternada, Você ou Seus funcionários poderão continuar a usar as cópias do Software de uso doméstico que tiverem sido autorizadas e ativadas antes da alternância se o mesmo Software estiver incluído na Assinatura alternada. Se o mesmo Software não estiver incluído na Assinatura alternada, Você e Seus funcionários precisarão cessar o uso das cópias do Software de uso doméstico antes de alternar.

Direitos De Uso De Versões Anteriores

Vantagens

O Direito de uso de versões anteriores cria uma exceção à regra geral contida nos Termos que exigem que Você desinstale as versões anteriores do Software ao instalar uma nova atualização de versão do Software. Os assinantes de usuário único têm permissão para instalar e acessar de forma não simultânea as versões anteriores elegíveis do Software. Os Usuários autorizados de assinantes multiusuário têm permissão para instalar e acessar simultaneamente a versão atual e as versões anteriores elegíveis do Software, desde que esse uso não exceda o número total de cópias do Software permitidas pela sua assinatura multiusuário. Em cada caso, seu uso de versões anteriores do Software está sujeito ao mesmo escopo de uso e outras restrições que a versão atual do Software (por exemplo, tipo de licença, versão de licença, quantidade de licenças, etc.).

Limitações

A Hypertherm não é obrigada a fornecer suporte técnico para versões anteriores. A Hypertherm não é obrigada a fornecer mídia eletrônica ou física para nenhuma versão anterior, nem é obrigada a fornecer códigos de autorização ou ativações de versões anteriores. A instalação e o acesso a qualquer versão anterior estão sujeitos aos termos legais e às condições que se aplicam a tais versões anteriores. Se a Hypertherm oferecer produtos auxiliares que aprimoram ou suplementam as versões anteriores, a instalação e o acesso desses produtos auxiliares estarão sujeitos aos termos e condições legais que acompanham esse produto auxiliar. Se não houver termos legais ou condições acompanhando o produto auxiliar, serão aplicados os termos legais e as condições que se aplicam à versão anterior do Software que o produto auxiliar pretende aprimorar ou suplementar. Siga os processos e as políticas (se houver) estabelecidos periodicamente pela Hypertherm para solicitar e obter versões anteriores. Se sua assinatura expirar ou for terminada por outro motivo, seus direitos de uso de toda ou qualquer versão anterior do Software coberta pela assinatura será terminada e Você precisará desinstalar imediatamente e parar de acessar essas versões anteriores.

Quais versões anteriores são elegíveis?

As versões anteriores do Software incluídas na Lista de produtos elegíveis para versões anteriores da Assinatura são elegíveis para os Direitos de uso de versões anteriores.

Em geral, ainda que nem sempre, as versões anteriores serão as três versões anteriores. Normalmente, quando uma nova versão do Software é liberada, a Lista de produtos elegíveis para versões anteriores da Assinatura é atualizada e três coisas ocorrem: (1) a nova versão passa a ser a versão atual, (2) a versão atual se torna a mais recente versão anterior e (3) a versão anterior mais antiga sai da lista.

Você pode usar as versões anteriores da Lista de produtos elegíveis para versões anteriores da Assinatura, além de qualquer Software de versão anterior que você tenha recebido da Hypertherm e

ainda tenha em sua posse (seja na forma de um kit de mídia dessa versão ou uma cópia obtida por download) que tenha sido a versão atual ou uma versão anterior listada quando você a recebeu, mas que foi preterida subsequentemente da lista por um lançamento de nova versão.

Se você adquirir uma Assinatura alternada, e o Software de sua assinatura original estiver também incluído na Assinatura alternada, Você poderá continuar a usar a versão atual e qualquer versão anterior elegível para uso antes de alternar do Software de assinatura original, como versões anteriores do Software incluído com sua nova Assinatura alternada. Se, no entanto, o Software incluído em sua assinatura original não for também incluído na nova Assinatura alternada, Você não poderá continuar a usar a versão atual ou nenhuma das versões anteriores do Software de assinatura original e, em vez disso, precisará desinstalar e destruir todas as versões do Software de assinatura original dentro de sessenta (60) dias após a instalação do novo Software de assinatura alternado. A Hypertherm pode exigir que você forneça prova de que qualquer Software da assinatura original cuja desinstalação e destruição são necessárias, de acordo com esta seção, foi desinstalado e destruído e/ou pode conduzir uma auditoria conforme definido nos **Termos gerais**.

Exemplos de versões anteriores

Para ajudar a ilustrar esses conceitos, a Hypertherm oferece os seguintes exemplos.

Exemplo de assinatura de usuário único

Você compra duas assinaturas de usuário único do ProNest 2017. No momento da compra, as versões de software do ProNest 2015 e 2012 são listadas como versões anteriores elegíveis. O Usuário autorizado de uma das duas assinaturas do ProNest 2017 faz o download e instala as versões anteriores de 2015 e 2012 no computador e também instala cada nova atualização de versão conforme ela se torna disponível. O Usuário autorizado da outra assinatura do ProNest 2017 não faz o download de versões anteriores, mas instala cada versão nova atualização de versão conforme ela se torna disponível (por exemplo, ProNest 2019, 2021, etc.). As duas assinaturas são renovadas anualmente. O volume de negócios precisa aumentar e você compra uma assinatura de usuário único de terceiros para o ProNest 2021. No momento da nova compra, as versões de software do ProNest 2019 e 2017 são listadas como versões anteriores elegíveis.

Neste momento, veja seus Direitos de uso de versões anteriores das três assinaturas:

Assinatura do ProNest nº 1: o Usuário autorizado pode usar a versão atual, o ProNest 2021, e pode fazer o download e instalar as versões anteriores atualmente listadas (ProNest 2019 e 2017), e ele pode continuar a usar cada uma das versões anteriores que tiver instalado no computador, incluindo as versões anteriores que estavam na lista quando o ProNest 2017 era a versão atual (por exemplo, ProNest 2015 e 2012). Observe que podem ser instaladas simultaneamente a versão atual e cada uma das versões anteriores, mas o usuário autorizado pode usar apenas uma versão de cada vez; as diferentes versões não podem estar em uso ativo simultaneamente.

Assinatura do ProNest nº 2: similar ao exemplo acima, exceto pelo fato de que o Usuário autorizado nunca fez o download nem instalou as versões anteriores listadas disponíveis quando a assinatura começou e só instalou cada nova atualização de versão quando ela se tornou disponível. Assim, este Usuário autorizado pode usar a versão atual, o ProNest 2021, além de cada versão anterior que tenha

instalado, seja como assinatura inicial ou como uma nova atualização de versão (por exemplo, ProNest 2019 e 2017).

Assinatura do ProNest nº 3: como esta é uma nova assinatura, as únicas versões anteriores que o Usuário autorizado tem permissão de fazer o download e instalar são aquelas na Lista atual de produtos elegíveis para versões anteriores da Assinatura (por exemplo, ProNest 2019 e 2017).

Exemplo de assinatura multiusuário

Neste momento, veja seus Direitos de uso de versões anteriores da assinatura multiusuário com cinco licenças:

As versões acessíveis incluem a versão atual, o ProNest 2021, cada versão anterior listada, o ProNest 2019 e 2017, além de versões anteriores não mais listadas, mas obtidas por download e instaladas por seu gerente de contrato quando estas versões estavam na lista: ProNest 2015 e 2012. A qualquer momento, Você pode ter cinco cópias do software, em qualquer combinação de versões, em uso ativo em um único ponto no tempo. Poderia ser um Usuário autorizado usando simultaneamente as versões de software do ProNest 2021, 2019, 2017 e 2015. Poderia ser cinco Usuários autorizados diferentes simultaneamente usando uma única cópia de qualquer uma das versões elegíveis (por exemplo, três usando uma cópia do ProNest 2021 cada um e dois usando uma cópia do ProNest 2019 cada um).

Benefícios Da Virtualização

Benefícios da Virtualização

Não obstante qualquer disposição em contrário contida na Seção 15.3 (Uso Aceitável de Ofertas) destes termos, se for um assinante do tipo Usuário Único (ou tiver comprado assinaturas de Usuário Único para seus usuários), Você poderá acessar e usar as Ofertas na Internet (ou através da Internet) ou por meio de uma rede de longa distância (WAN) ou qualquer outra rede não local ou em (ou através de) qualquer rede privada virtual (VPN), seja usando a tecnologia de virtualização de aplicativo ou a tecnologia de virtualização remota, ou de outra forma; estando sujeito a todas as condições e limitações contidas nestes Termos de Benefícios da Virtualização da Assinatura de Usuário Único (os “Benefícios da Virtualização”).

Limitações

- Não aplicável a serviços Web O Benefício da Virtualização exclui as Assinaturas de Serviços Web e os benefícios dos serviços Web incluídos com Assinaturas de Software.
- Não aplicável ao software especificado Nem todos os Softwares da Hypertherm são elegíveis para os Benefícios da Virtualização. Entre em contato com a Hypertherm para mais detalhes.

A Hypertherm atualizará periodicamente a Lista de Softwares Excluídos da Virtualização para adicionar e remover Softwares da lista. Todas as adições à lista são aplicáveis de forma prospectiva. Todas as remoções da lista são retroativas.

Exemplo 1 : Você adquire seis assinaturas de Usuário Único para o Software específico; nessa ocasião, o Software não está listado na lista de exclusões. Posteriormente, a Hypertherm adiciona o Software à lista de exclusões. Você pode usar os Benefícios da Virtualização com cada direito desse Software que Você adquiriu antes de o Software ser adicionado à lista, mas Você não pode aplicar os Benefícios da

Virtualização a nenhuma assinatura desse Software adquirida subsequentemente após a adição do Software à lista.

Exemplo 2 : Você adquire seis assinaturas de Usuário Único para o Software específico; nessa ocasião, o Software está listado na lista de exclusões. Posteriormente, o Hypertherm remove o Software da lista de exclusões. Subsequentemente à data de remoção, Você pode aplicar os Benefícios da Virtualização a qualquer uma ou a todas as seis assinaturas desse Software.

Condições sobre o Suporte do Software Virtualizado

Para os Softwares que Você virtualiza de acordo com o Benefício da Virtualização, a Hypertherm oferecerá suporte ao Software de acordo com os termos do Benefício de Suporte da Assinatura fornecido nestes Termos, com a exceção de que a Hypertherm não é obrigada a fornecer serviços de suporte para solicitações em que o incidente relatado não pode ser reproduzido pela Hypertherm em uma máquina física, fora de qualquer ambiente de virtualização. A Hypertherm não tem obrigação de fornecer suporte a incidentes na medida em que são causados ou relacionados a qualquer software de virtualização de terceiros ou ao Seu ambiente de virtualização, incluindo, sem limitação, a obrigação de auxiliar em problemas de compatibilidade ou interoperabilidade relacionados ao uso de qualquer Software da Hypertherm com qualquer software de virtualização de terceiros ou com Seu ambiente de virtualização.

Isenção de Responsabilidade de “Certificação”; Presunção de Risco

A Hypertherm pode publicar periodicamente nas páginas iniciais de seus produtos de Software, na Hypertherm Knowledge Base e nas propriedades da Web similares da Hypertherm, ou na documentação relacionada aos produtos ou em outros contextos, informações relativas ao uso do Software em ambientes virtualizados (coletivamente, “Informações de Certificação”). Essas Declarações de Certificação são fornecidas meramente como conveniência para Você para fins informativos e refletem somente os testes limitados que a Hypertherm realizou com relação a versões específicas de Softwares específicos usados com tecnologias de virtualização de terceiros e/ou ambientes de virtualização específicos. As Informações de Certificação são fornecidas no “estado em que se encontram” e podem conter erros, imprecisões, informações incompletas e outras declarações errôneas. Se pretender usar os Benefícios da Virtualização, Você deve realizar sua própria avaliação de compatibilidade independente antes disso.

Ao usar os Benefícios da Virtualização, Você reconhece que essas Informações de Certificação não constituem nenhuma forma de promessa ou compromisso de qualquer nível de compatibilidade determinada entre qualquer Software da Hypertherm e qualquer tecnologia de virtualização de terceiros. Se usar os Benefícios da Virtualização, Você assume todos os riscos associados a esse uso, incluindo, sem limitação, a incompatibilidade entre o Software e a tecnologia de virtualização de terceiros e/ou Seu ambiente de virtualização.