



PROPOSTA COMERCIAL TERADATA

ATUALIZAÇÃO/RENOVAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE DATA WAREHOUSE APPLIANCE IFX "ASA SERVICE" - TERADATA ON-PREMISES e CLOUD - MTP

TD TRA-GOV24/002-02 VERSÃO 20/08/2024

São Paulo, 20 de agosto de 2024.

Ao
Ministério do Trabalho e Previdência

A/C: Sr. Wesley Felipe de Moura Duarte
Coordenador de Aquisições de TIC
Ref.: Proposta Comercial Teradata

Apresentamos a seguir a Proposta Comercial Teradata para atualização de infraestrutura de Data Warehouse IFX “as a service” – Teradata On-Premises Cloud (“Proposta”), de acordo com os termos a seguir indicados.

Informamos os dados de contato do executivo Teradata responsável pela presente oportunidade:

Magaly Lamounier de Jesus Executiva de Vendas
Magaly.jesus@teradata.com

Novo Endereço: Avenida Pres. Juscelino Kubitschek, n. 2041, Torre D, 17. Andar, sala 103, Vila Nova
Conceição, São Paulo, SP – CEP 04543-011
+55 61 99162-7233

Sendo o que tínhamos para o presente momento, esperamos atender às solicitações que nos foram apresentadas e ficamos à inteira disposição para fornecer qualquer esclarecimento reputado necessário.

Atenciosamente,

Daniel Diniz
VP Brasil
TRDT Brasil Tecnologia Ltda. (“Teradata”)

ÍNDICE

CONFIDENCIALIDADE	6
OBJETIVOS DA PROPOSTA	7
DETALHE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA PROPOSTA.....	8
Componentes de Hardware	8
Lista de Componentes	9
Licenças de Uso de Software	10
SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	13
Configuração do Workload Management.....	13
Fora de Escopo: Autenticação através de Kerbeirização ou outro método não mencionado.	15
Integração LDAP	15
SERVIÇOS DE SUPORTE.....	16
SUPORTE ON SITE ambiente Ministério do Trabalho e Previdência	16
Gestão do Ambiente Teradata (DBA).....	16
Suporte Essencial	21
Alocação de Recursos	25
Fora do Escopo.....	25
CONDIÇÕES COMERCIAIS.....	27
Reajuste.....	28
CONDIÇÕES DE FATURAMENTO, PAGAMENTO, TRIBUTAÇÃO E ENTREGA	28
CANCELAMENTO ANTECIPADO	28
PREMISSAS GERAIS ASSUMIDAS PELA TERADATA.....	29
CONDIÇÕES ESPECIAIS - INFRAESTRUTURA DE DATA WAREHOUSE “AS A SERVICE”	29
GARANTIAS E RESPONSABILIDADES DAS PARTES.....	32
PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA	33
TERMO DE ACEITE	34
ANEXO I - ADENDO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE DA PLATAFORMA TERADATA.....	35
Suporte Premier.....	35
<i>Horário de cobertura e tempos de resposta</i>	<i>35</i>
<i>Suporte Premier Cloud.....</i>	<i>36</i>
<i>Problemas e incidentes.....</i>	<i>36</i>
<i>Solicitação de serviço</i>	<i>37</i>

Horário de cobertura	37
Exclusões	37
Ciclo de vida de suporte.....	38
Serviços de hardware	38
Ciclo de vida de suporte de hardware	38
Sistema operacional	38
Manutenção corretiva.....	39
Diagnóstico de hardware remoto.....	39
Serviço de hardware no local.....	39
Mudanças de hardware ou solicitações de atualização de campo (FROs)	39
Peças substituíveis pelo Cliente	40
Substituição de baterias	40
Suporte a unidades de estado sólido (SSDs)	40
Administração de peças	40
Utilização de peças	40
Suporte para nós de Hot Standby	41
Suporte para sistemas duplos	41
Serviços de Software	41
Ciclo de vida de suporte do software de banco de dados Teradata	41
Período de manutenção estendida (EDM) de banco de dados Teradata	42
Período de suporte somente a banco de dados Teradata.....	43
Ciclo de vida de suporte a ferramentas e softwares utilitários Teradata.....	43
Versões de software suportadas	43
Acesso à manutenção de softwares e lançamentos de patches.....	43
Manutenção de software e suporte após a descontinuidade	44
Manutenção de software e suporte para softwares modificados	44
Softwares instaláveis e atualizáveis pelo Cliente	44
Licenças de assinatura de software/atualização de software	44
Software de varredura de proteção contra vírus	44
Aplicações Teradata.....	45
Ciclo de vida de suporte a aplicações gerenciadas Teradata, UDA, aplicações analíticas e outros softwares	45

Manutenção estendida de aplicativos (EAM)	45
Outros Softwares de Terceiros	46
<i>Ciclo de vida de suporte de software Teradata Aster e Hadoop</i>	46
<i>Certificação de software de sistema operacional de terceiros</i>	46
<i>Suporte para softwares de terceiros</i>	46
<i>Software SAS</i>	47
Suporte Global	47
Resolução de problemas	47
<i>Resolução de problema de hardware</i>	47
<i>Resolução de problema de Software</i>	47
Diretrizes de Escalonamento	48
<i>Comunicação do status das escalonamento</i>	49
<i>Escalonamento para paralisações além dos planos de controle de mudanças aprovados</i>	49
Gerenciamento de Incidentes	49
<i>Fechamento do incidente</i>	49
Solicitações de controle de mudanças	50
<i>Responsabilidades do cliente</i>	50
Preparação do local	50
<i>Conectividade remota</i>	50
<i>Movimentações, adições ou reposições de produtos</i>	51
Operações	52
Ferramentas de monitoramento	52
Teradata Access	52
<i>Resolução de problema inicial</i>	52
Serviços opcionais	53
Peças	53
<i>Serviço de peças no local</i>	53
<i>Serviço de substituição de todas as peças Teradata</i>	53
Retenção de Unidade de Disco	53
Implementação do software	53
<i>Serviço de Upgrade Vantage Limited</i>	53
<i>Serviço de implementação de software (SWI) BAR</i>	54

CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações fornecidas pelo Cliente à equipe da Teradata são consideradas privilegiadas, confidenciais, e protegidas contra revelação a terceiros. Todos os esforços serão empregados para prevenir o uso não autorizado, disseminação, ou publicação destas informações.

A presente proposta é de propriedade exclusiva da Teradata, não podendo ser reproduzida, total ou parcialmente, ou apresentado à terceiros, sem autorização prévia e expressa de um dos representantes da Teradata.

Todos os termos e condições contemplados na presente proposta devem ser tratados como Informação Confidencial de propriedade exclusiva da Teradata. O Cliente se compromete, desde já, a não duplicar, usar ou revelar tais informações, no todo ou em parte, para qualquer fim que não seja a avaliação desta proposta. A informação nesta proposta que se refere a equipamentos, programas, produtos, soluções e serviços da Teradata deve ser tratada como informação confidencial e segredo comercial da Teradata e não deve ser usada ou revelada, exceto pelos empregados do Cliente, seus gerentes, agentes ou contratados, diretamente relacionados com a avaliação desta proposta e que estejam sujeitos a termos de confidencialidade coerentes com o caráter confidencial e restrições de uso deste documento. Ratifica-se a obrigação das partes de não compartilharem entre si informações ou dados considerados Dados Pessoais, nos termos da lei. No entanto, caso em razão da presente proposta as partes compartilhem ou venham a ter acesso à Dados Pessoais estabelece-se a obrigação de acesso, processamento e manuseio dos referidos Dados Pessoais exclusivamente para cumprimento das atividades estabelecidas na presente proposta, sempre de acordo com as determinações legais, em especial Lei Geral de Proteção de Dados, bem como com respeito às disposições de confidencialidade estabelecidas na presente Proposta.

OBJETIVOS DA PROPOSTA

O Cliente solicitou à Teradata uma proposta para comercialização, com vigência de 43 (Quarenta e três) meses, de Atualização de infraestrutura de Data Warehouse “as a service” – Teradata On-Premises – com o objetivo de atender a Solução de Processamento MPP do Ministério do Trabalho e Previdência - MTP, atualização e manutenção da configuração do ambiente MPP do Ministério do Trabalho e Previdência, suporte on site presencial realizado por recurso especializado Teradata. Análise e readequação da política e Jobs de backup DSU do ambiente em servidor TMS interno, disponibilização de 6 TB CDS de ambiente Teradata as a service com duas instâncias em cloud tamanho pequeno Tipo “Small”, para testes e desenvolvimento (ambiente CLOUD ativado, porém, pelo período de 36 meses).

Assim, a presente Proposta tem como objetivo apresentar os termos e as condições da Teradata para o fornecimento dos produtos e serviços aqui indicados. Com relação ao prazo de 43 (quarenta e três) meses, confirmamos o atendimento à solicitação apresentada pelo Cliente, uma vez que, em razão da certificação de exclusividade mantida pela Teradata (já apresentada ao Cliente), ratificamos a exclusividade de fornecimento para contratações com prazo superior a 37 (trinta e sete) meses.

As premissas a serem atendidas são:

- Atendimento do processamento atual do Ministério do Trabalho e Previdência;
- Atualização tecnológica da plataforma MPP do Ministério;
- Disponibilização de um ambiente com confiabilidade e redundância;
- Suporte on site para o ambiente Teradata do Ministério do Trabalho e Previdência com recurso especializado presencial 8x5
- Suporte on site para o ambiente Teradata do Ministério do Trabalho e Previdência com recurso especializado presencial 8x5
- Licenciamento Teradata DataLabs;
- Previsibilidade do escalonamento da capacidade de processamento ou de armazenamento de forma simples e rápida para atendimento de workloads previstos para no Ministério do Trabalho e Previdência dentro da nova infraestrutura;
- Preservação do investimento realizado;

A proposta considerou os seguintes parâmetros:

- O fornecimento de equipamentos Teradata IFX 2.5, na modalidade subscrição, com capacidade para 30TB Data Warehouse Appliance – as a service por prazo determinado;
- Possibilidade de expansão da capacidade de até 75 TB sem adição de novo hardware sob contratação;
- Suporte ao ambiente Teradata DataLabs;
- Serviço de Gestão do Ambiente Teradata on site (8x5);
- Serviço de Configuração e Revisão do Workload do ambiente;
- Fornecimento e Instalação de TMS para backup interno;
- Configuração e criação de Jobs de Backup de acordo com a política de criptografia de dados em repouso com até uma cópia full de todo o ambiente;
- Fornecimento e instalação de um TMS Interno para uso genérico de aplicações de terceiros conectado a bynet do equipamento principal;

- Fornecimento de 6 TB CDS em ambiente de Cloud situado em São Paulo – na modalidade as a service com duas instâncias pequenas para testes e desenvolvimento administrado pelo time de Cloud services da Teradata, pelo prazo de 36 meses, nos termos estabelecidos na presente proposta e em seu Anexo II; • Criptografia dos dados em repouso no ambiente de cloud administrado pela Teradata; • Backup dos dados em ambiente de cloud administrado pela Teradata.

A solução de infraestrutura de Data Warehouse “as a service” – Teradata On-Premise para o equipamento Teradata IFX aqui proposta contempla, inclusive, a prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e subscrição de licenças pelo mesmo prazo da contratação, qual seja, 43 meses.

DETALHE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA PROPOSTA

A descrição dos serviços de suporte que integram a presente solução de infraestrutura de Data Warehouse “as a service” – Teradata On-Premises está indicada no Anexo I da presente Proposta, o qual rege a prestação de referidos serviços como se aqui estivesse transcrito.

Mediante aceite da presente Proposta pelo Cliente, a Teradata oferece o direito de uso de 30 TB de dados com a atualização tecnológica, licenças de softwares, serviços de Suporte e Manutenção e Subscrição, serviço de Gestão do Ambiente Teradata na modalidade (8x5) durante a vigência de 43 (quarenta e três) meses com data de início de vigência em 31/12/2024 nos termos da presente proposta, através do Teradata IntelliFlex 2.5, Data Warehouse Appliance 6+1N.

Componentes de Hardware

1 - Produto: Teradata IntelliFlex Data Warehouse Appliance – as a service	
	Hardware
	Sete (6+1) nós de processamento de banco de dados, cada um contendo:
	2 Processadores 24-Core 2.2 GHz
	768GB de Memória RAM DDR-4 RAM 2666MHz
	Adaptador de Rede Infiniband BYNET V6
	Adaptador de Rede 10Gb Ethernet, 2Ch, Fiber Optic
	Storage:
	1xNetApp's Alder 2U-24 drive storage arrays
	32 SSDs 6.4TB 2.5" SAS
	Pares de Switches, suportando:
	Dados: Dois (2) Switches InfiniBand de 36-portas cada
	Componentes de Energia: fontes e cabos redundantes
	1U KMM (Keyboard, Monitor, Mouse)
Capacidade de Armazenamento	30 TB (trinta terabytes) de capacidade líquida para armazenamento de dados, já descontados as redundâncias do RAID-1, áreas de <i>spool</i> e de trabalho do banco de dados.

Lista de Componentes

Produto: Teradata IntelliFlex Data Warehouse Appliance – as a service

- 1 Kit, Stabilizers, single cabinet
- 1 Kit, Drive, External DVD-ROM USB, Dell
- 1 TERADATA / IntelliFlex 2.5 Cabinet
- 1 Nameplate-IntelliFlex
- 1 Door, White, Rear and Generic Front
- 25 Front Filler Panel, 1U
- 1 30A 3-Ph Delta 4 Cord, Type B, North American, Watertight .
- 1 Switch, Network - LAN/BYNET,1Gb Ethernet, Dell X1052 (2 switches)
- 1 KMM, Console, 18.5" LCD w/Rails
- 7 Database Node 2.2 GHz, R1208WF with 2 x SR_SFPs installed, Purley, Cascade Lake
- 7 Adapter, PCIe, 10 GigE, 2 Port, X710-DA2, LP with 2 x SR_SFPs installed
- 7 Adapter, PCIe, IB, Bynet, EDR, 2-Port, ConnectX-5
- 2 Server Management VMS4, (Intel R1) R1208WFTYS Purley Cascade Lake, SSD
- 2 Adapter, PCIe, 10 GigE, 4 Port, X710-DA4, STD with 4 x SR_SFPs installed (VMS)
- 1 Disk Drive Enclosure - (5724/RBOD), Alder 2U24 with Sandhawk-B Cltr, 100Gb/s IB HIC, SSD
- 1 Disk Drive Enclosure, Expansion, (EBOD), Alder 2U24 IOM, SSD
- 4 Cable Assembly, MiniSASHD, 1M (one cable)
- 1 SSD, 6.4TB, 2.5", FDE, PI, 1645 - Global Hot Spare
- 32 SSD, 6.4TB, 2.5", FDE, PI, Samsung, 1645
- 15 NetApp Alder, Panel Blank Filler, Black, 2.5" Hard Drive Disk Drive Enclosure
- 1 Switch, BYNET-V6, 36 Port, EDR / IB (2 switches)
- 18 Cable, IB Copper, 2m, QSFP+, 100Gb
- 1 9185 - Cabinet Install Feature
- 7 Node Install Feature, 1U Server
- 1 Staging, HSN Enable
- 2 1 - Disk Drive Enclosure Install Feature
- 1 VMS, Software Load Config 1
- 1 VMS, Software Load Config 2
- 7 Staging, 1st Clique Node Count
- 1 Staging, 1st Clique SSD; Sandhawk Array
- 1 IFX 2.5 High CPU Config
- 29 IFX 2.5 HW TCORE
- 1 TCORE Activation Level Elastic, IFX 2.5
- 34 CDS B with 6.4TB Drives

Dados – O Cliente é responsável pelos dados entregues à Teradata para utilização em conexão com os Produtos de hardware e software bem como prestação dos serviços aqui elencados, sendo de sua competência certificar se leis, regulamentações ou normas sobre privacidade se aplicam aos dados, inclusive a eventuais Dados Pessoais. Compete ao Cliente, ainda, prover segurança aos dados e adequados procedimentos de back-up. O Cliente garante que não há restrição ao processamento ou uso dos dados em conexão com os Produtos de hardware e software, bem como serviços associados, e a Teradata não será responsável junto ao Cliente ou terceiros por violação ou restrição ao processamento ou uso de dados na consecução de suas obrigações atreladas à presente proposta.

Licenças de Uso de Software

Produto: Teradata IntelliFlex Data Warehouse Appliance – as a service	
Banco de Dados	Teradata Database 17.20 – Advanced Tier
Carga de Dados	Teradata Tools and Utilities 17.20
Administração	Teradata Viewpoint 17.20 e Portlets
Sistema Operacional	SuSE Linux Enterprise Server 11
Backup & Restore	Teradata Data Stream Utility 17.20
Adicionais	Teradata 17.20 Columnar Teradata 17.20 Temporal Teradata 17.20 Row Level Security Teradata 17.20 Secure Zones Teradata 17.20 Intelligent Memory Teradata 17.20 DataLabs

- 1 KIT, 9185 SYSTEM
- 1 Kit, Side Panels, Intelliflex
- 1 Kit, Hardware, 42U, Cabinet Docking
- 1 Teradata Electronic SW Distribution
- 1 Viewpoint SW Administration & Configuration Service (Performed Outside of Essential Tier)
- 1 Intelliflex System Installation/Expansion-per cabinet
- 11 Disk Space COD - Available Disk Space on Demand in 5% of full capacity
- 100 *IntelliFlex - WM-COD Enabled Increment 1 percent*
- 7 SUSE Linux Enterprise Server for Teradata - SLES 12 SP3 - 1 per Server – FULFILLMENT
- 2 SUSE Linux Enterprise Server - SLES 12 SP2 - 1 per Server - FULFILLMENT
- 7 SUSE Linux Enterprise Server for Teradata - 1 per Server - Annual Price - 1 Year Commit - TD SUBSCRIPTION-BASED
- 1 SUSE Linux Enterprise Server for Teradata - 1 per Server - Annual Price - 1 Year Commit - TD SUBSCRIPTION-BASED

- 2 SUSE Linux Enterprise Server - 1 per Server - Annual Price - 1 Year Commit - TD SUBSCRIPTION-BASED
- 1 SUSE Linux Enterprise Server - 1 per Server - Annual Price - 1 Year Commit - TD SUBSCRIPTION-BASED
- 1 SYMplicity for IntelliFlex (Sandhawk-B)
- 1 Brazil
- 1 Largest Clique Size = 6 + 1
- 1 Number of Nodes = 7
- 1 This order has Capacity on Demand (COD) enabled. Full Capacity is when no throttles are placed on the system. The actual TPerf/TCore for software pricing is calculated by multiplying the Full Capacity by the COD % Enabled.
- 1 For expansions, the percent of Full Capacity purchased is lower than the percent of Full Capacity delivered by an amount equal to the reduced throughput of previous nodes in the system.
- 29 Advanced SQL 17.20 - IntelliFlex SLES12SP3 Advanced Tier - per TCore – FULFILLMENT

2 - Produto: Teradata Vantage Cloud Enterprise – as a service

Software	Dois nós de processamento de banco de dados do tamanho tipo "Small" pequeno
	1 Backup diário incluído
	Região Geográfica São Paulo
	1 Query Grid para comunicação com ambiente on Prem
Capacidade de Armazenamento	6 TB (Seis terabytes) de capacidade líquida para armazenamento de dados, já descontados as redundâncias do RAID-1, áreas de <i>spool</i> e de trabalho do banco de dados.

3 - Produto: Teradata TMS – as a service

1 MS BAR Server – com 54 Tb de capacidade de armazenamento interno

Form Factor	2U rack height
Processors	Two (2) 2.3GHz Skylake SP, 18-Core 6140, Intel Xeon
Memory	512GB (8x64GB) 2667MHz LRDIMM DDR4
Disk Drives	OS: Two (2) HDD, 2.4TB, 10K 2.5" SAS SED (Dell)
	Data: Twelve (12) HDD, 8TB, 7200 RPM, 3.5" SAS SED (Dell)
On-board	Server Management: 2-port 1Gb Ethernet (I350)
	Open: 10Gb Ethernet 2-port 10Gb Ethernet (X710)

4 - Produto: Teradata TMS Genérico– as a service

1 TMS Genérico - 8 Terabytes de capacidade de armazenamento

Form Factor	2U rack height
Processors	Two (2) 2.3GHz Skylake SP, 18-Core 6140, Intel Xeon
Memory	768GB (12 x 64GB) 2667MHz LRDIMM DDR4
Disk Drives	OS: Two (2) HDD, 2.4TB, 10K 2.5" SAS SED (Dell)
	Data: Twelve (12) HDD, 8TB, 7200 RPM, 3.5" SAS SED (Dell)
On-board	Server Management: 2-port 1Gb Ethernet (I350)
	Open: 10Gb Ethernet 2-port 10Gb Ethernet (X710)

Outorga de Licença – Mediante pagamento das taxas de licenciamento indicadas na presente Proposta, a Teradata outorga ao Cliente uma licença não exclusiva e intransferível, pelo prazo indicado na presente Proposta, para usar os softwares aqui identificados, dentro do território brasileiro e somente para fins próprios e internos do Cliente. Os softwares contendo logotipos ou avisos de direitos autorais de terceiros estão sujeitos aos termos das licenças outorgadas por seus titulares. O Cliente pode utilizar os softwares somente na forma de código objeto em uma única unidade de processamento, da classe e modelo para os quais o Cliente originalmente obteve a licença. Com relação ao código-fonte, (a) O Cliente não pode distribuí-lo, licenciá-lo, ou transferi-lo a terceiros; (b) as modificações não geram titularidade ou qualquer direito de propriedade intelectual atinente ao software; (c) a Teradata não será responsável pelas falhas ou erros dos produtos que resultem dessas modificações. O Cliente não pode copiar, transferir, revelar, sublicenciar ou distribuir o software, nem utilizá-lo de forma diversa daquela aqui estabelecida. O Cliente pode transferir o software a suas coligadas que se obriguem aos termos e condições de uso aqui indicados, bem como, pode fazer número razoável de cópias de segurança. O Cliente manterá os avisos de direitos autorais e de propriedade da Teradata ou de seus licenciadores, em todas as cópias de software. O Cliente não promoverá qualquer ato, tais como descompilação ou montagem reversa, a fim de criar um código fonte derivado equivalente ao software.

Endereços:

Nome/alias do local: Ministério Trabalho e Previdência - MTP

Endereço: [Esplanada dos Ministérios, Bloco F - Edifício Anexo, Ala B SUBSOLO– Brasília – DF](#)

SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

Essa proposta apresenta alguns serviços para instalação e configuração dos componentes de HW e SW dos servidores TMS e ambiente de Backup DSU - TMSS., no Ministério do Trabalho e Previdência;

O serviço de Instalação do Sistema Teradata compreendem todo o planejamento e execução da instalação e configuração do hardware e software do ambiente o Ministério do Trabalho e Previdência. Teradata documenta o mapa de sistemas, executa a instalação e validação on-site, para garantir o correto funcionamento do hardware e software, confirmar a conectividade (se fornecido) e verificar a conformidade de versões de hardware, firmware e software.

Configuração do Workload Management

Esse serviço prevê a configuração inicial durante a instalação da plataforma Intelliflex e 1 revisão do TASM, permitindo o balanceamento no processamento de aplicações e, consequentemente maior disponibilidade do ambiente para atender novas demandas.

A **duração de cada configuração ou revisão** é de até 80 horas, sendo que a segunda semana deverá ocorrer no intervalo mínimo de três semanas após a primeira, com o intuito de termos Logging suficiente para realizar a análise final e configurar quaisquer itens restantes.

A configuração do Workload (TASM) considera as seguintes atividades para o ambiente de Produção do cliente:

- O **Assessment de Features do TASM** prevê a análise dos dados de performance do ambiente de Produção Teradata do Cliente e gera um plano de recomendações contendo todos os recursos do TASM benéficos ao ambiente e suas respectivas configurações que devem ser aplicadas. Esses dados são extraídos das tabelas do histórico de log de consultas do DBC, AmpUsage e ResUsage. Essa atividade prevê reuniões com as áreas responsáveis pela administração do ambiente e de aplicações Teradata.
- A **Implementação das recomendações** de Workload no ambiente de produção do cliente, consiste em inserir novas configurações no sistema de produção. Isso é feito trabalhando diretamente com o portlet Viewpoint Workload Designer.
- O **Monitoramento e Ajuste de Performance** de Workloads envolve o consultor e o representante designado pelo cliente, observando o desempenho do sistema usando os relatórios interativos do Viewpoint, avaliando os dados de performance de DBQL/sistema e alterando as configurações do Gerenciamento de Workload, caso os objetivos alvo não estiverem sendo alcançados.
- Uma **Apresentação** que resume as metas, os resultados e as recomendações do trabalho, que consistem no seguinte:
 - A definição de Workloads do Cliente
 - Configurações detalhadas do Teradata Viewpoint Workload Designer
 - Os benefícios de implementar novas funcionalidades do TASM
 - Relatórios derivados da análise concluída durante o trabalho, que ilustram os grupos de Workloads do Cliente e resumem seu desempenho antes e após as mudanças nas suas definições

- Um plano de ações recomendado, ou próximos passos para o Cliente, conforme for apropriado

Todos os requisitos de conectividade, acesso, dentre outros serão enviados pela Teradata ao cliente com 15 de antecedência ao início da atividade.

Serviços de Instalação e Configuração BAR (Backup & Restore)

Considerando a necessidade de atualização tecnológica da solução de BAR (Backup & Restore) e a criticidade e volume de informações armazenadas, a Teradata propõe alguns serviços para garantir a estabilidade e performance da solução, sendo:

- Revisão da Estratégia e Políticas de BAR
- Instalação e Configuração da nova Arquitetura

Revisão da Estratégia e Políticas de BAR

Neste serviço os consultores Teradata irão trabalhar remotamente em conjunto com os recursos do Cliente, por um período de até 1 semana, para revalidar os requerimentos de Segurança, Privacidade, Retenção dos Dados e Recursos para estabelecer uma Estratégia de Backup atualizada e otimizada a partir da utilização de novas funcionalidades da nova Solução. Dentre as principais atividades, podemos citar:

- Revisão das Políticas de BAR

Definição de quais dados deverão ser realizados os backups e sua respectiva frequência

- Revisão da política de retenção
- Revisão de nomenclatura e padrões de backup
- Revisão das janelas de execução

Serviços de Instalação e Configuração TMS (Genérico)

Considerando a necessidade de uso de aplicações de terceiros conectado a bynet do equipamento primários, disponibilizaremos um equipamento específico para esta finalidade conhecido como TMS genérico. Este equipamento é coberto pela garantia da Teradata, desde que não tenha suas características alteradas como por exemplo, sistema operacional ou instalação de softwares não autorizados pela contratada.

- Instalação e Configuração do TMS na rede bynet do Teradata Primário e disponibilização de credenciais de acesso ao ambiente.

Definição dos Requerimentos

Neste serviço os consultores Teradata irão trabalhar em conjunto com os recursos do Cliente para determinar os requerimentos de Segurança, Privacidade, Dados e Utilização para o ambiente Data Lab. O time de projeto irá entender a configuração de workload já estabelecida, os níveis de serviço atuais e esperados. Adicionalmente serão analisadas as políticas e processos de segurança definidos para o ambiente analítico,

incluindo preocupação com acesso e privacidade dos dados. Finalmente será documentado as ferramentas de acesso ao Data Lab.

Configuração Query Grid

Nesta atividade, serão realizadas as atividades de instalação e configuração de todos os componentes do Query Grid necessários para integração dos ambientes atuais e o novo ambiente Cloud:

- Instalação das instâncias do Query Grid Manager (QGM)
- Configuração do Query Grid (QG) no Portlet do View Point
- Configurar os links aos sistemas de origem/destino
- Realizar testes de configuração e conectividade
- Manter o atual método de Autenticação através do LDAP

Fora de Escopo: Autenticação através de Kerberização ou outro método não mencionado.

Integração LDAP

Esse serviço permite a ativação da autenticação de Usuários pelo Directory Service utilizando o recurso de Integração LDAP para o ambiente da Cloud

Dentre as principais atividades podem ser citadas:

- Avaliação, configuração e teste da autenticação do usuário final no Serviço de Diretório como um serviço de diretório externo em que existe um ID de usuário no serviço de diretório e no Teradata
- Avaliação, configuração e teste da autenticação de usuários do Teradata Viewpoint em relação ao Teradata.

Atividades fora de escopo (exclusões)

Os seguintes elementos estão fora do escopo dos serviços:

- Alteração, otimização ou desenvolvimento de monitoramento automatizado de processos de ETL
- Alteração de objetos de bancos de dados Teradata (exceto o que estiver descrito nesta proposta)
- Qualquer outro sistema que não o Teradata de produção destinado ao projeto
- Treinamento sobre o RDMBS Teradata
- Fornecimento de ferramentas de carga e exploração de dados
- Qualquer tipo de operação de softwares ou hardware de terceiros fora do contrato
- Operação de ambientes em cloud ou de um fornecedor terceiros fora do ambiente on premisses
- Trocar o sistema Operacional de qualquer um dos equipamentos não suportados pela Teradata, instalação de qualquer tipo de software não autorizado pela contratada.

SERVIÇOS DE SUPORTE

SUPORTE ON SITE ambiente Ministério do Trabalho e Previdência Gestão do Ambiente Teradata (DBA)

Esse serviço visa a gestão dos ambientes do Ministério do Trabalho e Previdência baseados na melhoria contínua da administração eficiente do banco de dados Teradata, a fim de evitar problemas que geram indisponibilidade de informações; assumir a solução de incidentes, otimizar e propor melhorias proativas.

A Teradata fornecerá os seguintes serviços:

- **Suporte Operação DBA** - Serviços recorrentes para realização da gestão e administração do ambiente Teradata do Ministério do Trabalho e Previdência durante a vigência deste serviço e qualquer período de renovação. Esse serviço prevê a alocação full time de um DBA Teradata
- **Health Check Periódico** - Serviços periódico que prevê o estabelecimento de um modelo de Health Check e a melhoria proativa e contínua do ambiente. Esse serviço fornece uma lista de recomendações de melhorias contendo o responsável pela implementação, esforço e impacto envolvido para cada ação.
- **Service Management** – A Teradata designará **pontualmente** um profissional para realizar a gestão e planejamento das atividades de suporte contínuo, gestão de recursos, comunicação e escalonamento de solicitações entre o time de Managed Services da Teradata e o cliente.

Ambientes cobertos:

- Ambiente Intelliflex e Cloud

Cobertura

- A TERADATA será responsável pela gestão do ambiente Teradata, pelo período de vigência do contrato, os quais serão executados preferencialmente onsite nas dependências do cliente e eventualmente remoto conforme pré-acordado entre as partes.
- O serviço será prestado no horário comercial (09 às 18hs), de segunda a sexta feira, exceto feriados. Para solicitações e incidentes fora do horário de cobertura, a resposta será no dia seguinte pelo time da Teradata.
- Para solicitações emergenciais fora do horário de cobertura, o gestor do Ministério do Trabalho e Previdência poderá solicitar a alocação ao Project Manager através do processo de Gestão de Mudanças.

Dentre as principais atividades a serem realizadas pelo time Teradata no período de vigência Teradata, temos:

Suporte Operação DBA

Rotinas de Administração do Banco de Dados – Abaixo descrevemos algumas das atividades a serem executadas continuamente nos ambientes envolvidos para garantir uma administração eficiente e efetiva.

- Monitoramento da utilização do espaço de trabalho (spool space);
- Criação e manutenção de macros, funções e procedures de uso para monitoração do ambiente;
- Monitoramento dos logs de erros;
- Monitoramento do crescimento da base de dados;
- Recomendação de medidas preventivas;
- Recomendação de modificação do espaço alocado para o usuário no Banco de dados Teradata;
- Suporte durante a alocação, exclusão e modificação do espaço alocado para usuários do banco de dados Teradata;
- Suporte durante a alocação, exclusão e modificação do espaço de trabalho (spool space) com base em utilização do ambiente Teradata;
- Monitoramento do desempenho dos processos executados nos ambientes Teradata;
- Implementação, análise e relatório dos resultados de ferramentas packdisk, checktable e scandisk;
- Execução de processo de auditoria do banco de dados;
- Suporte durante a configuração das variáveis dos sistemas (ex.: variáveis do DBSControl);
- Implementar, manter e monitorar processos e databases para coleta de espaço permanente e de spool para histórico;
- Implementar, manter e monitorar processos e databases para coleta de dados históricos de DBQL (Database Query Log);
- Implementar, manter e monitorar databases de performance (ex: ResUsage);
- Definir thresholds de coleta de informações de performance;
- Monitorar correto funcionamento da ferramenta de monitoração Teradata Viewpoint;
- Definir e monitorar alertas no Teradata Viewpoint;
- Implementar e dar manutenção nas “Canary Queries” no Teradata Viewpoint;
- Configurar o sistema e dar manutenção nos databases dos utilitários Teradata;
- Configurar, alterar e excluir permissões de acesso dos usuários aos utilitários Teradata;
- Realizar análise de estatísticas, índices e recomendações de tuning utilizando os utilitários Teradata, quando solicitado;
- Avaliar, implementar e tirar dúvidas dos usuários sobre funcionalidades do Teradata;
- Monitorar e solucionar atividades de Minicylpacks;
- Avaliar e recomendar a criação, alteração ou a deleção de índices e estatísticas;
- Apoio nas implementações e revisões de Collect Statistics;
- Avaliar e recomendar tamanhos de blocos e de parâmetros como free space percentage, fallback, set/multiset, etc, quando solicitado;
- Suporte para minimizar tempo de retorno no caso de agendamentos de relatórios

Performance e Otimização: será de responsabilidade da TERADATA o acompanhamento de performance nos ambientes Teradata. Dentre as principais atividades, podemos citar:

- Criação e manutenção do plano de recomendações de melhoria do ambiente
- Monitoramento contínuo da performance do sistema e workload Teradata
- Atualização de estatísticas no Teradata Database
- Criação e revisão de índices
- Aplicação de particionamento de tabelas
- Criação de views

- Monitoração de queries com baixo desempenho
- Orientação à otimização de queries no ambiente produtivo
- Recomendar técnicas de tuning quando solicitado;
- Fornecer relatórios que contenham, caso seja constatado, sugestões que deverão gerar planos de ação para regularização dos pontos de atenção, aumento de performance e redução de eventuais riscos envolvidos.
- Monitoramento constante de performance para termos parâmetros de uso por quantidade de usuários x alternativas para suportar a demanda atual e crescente
- Revisão e otimizações periódicas do ambiente buscando a melhoria de performance e consequentemente a satisfação dos usuários finais.

Monitoramento: Dentre as principais atividades de monitoramento, podemos citar:

- Monitoramento da execução de consultas pelos usuários
- Monitoramento da utilização de recursos do cliente
- Monitoramento de processos ETL utilizando o Teradata Viewpoint
- Executar processo de monitoramento (audit) no banco de dados
- Monitorar a performance do ambiente
- Identificar usuários ofensores, avaliar e fazer recomendações
- Colocar o usuário ofensor em Penalty Box quando necessário/autorizado
- Abortar sessões quando solicitado
- Analisar períodos problemáticos e identificar ofensores alertando os responsáveis
- Monitorar cilindros livres e executar Packdisks quando necessário
- Identificar tabelas com skew elevado e comunicar aos responsáveis
- Avaliar métricas de CPU, I/O, espaço, etc, a fim de identificar problemas/gargalos no sistema;
- Executar “canary queries” para identificar possíveis ofensores de performance
- Atuação na correção de falhas
- Interpretação das mensagens de erro próprias do Teradata, apoio nas soluções e propostas

Mentoring – Abaixo segue a sugestão da Teradata para garantir o uso adequado e aplicação de melhores práticas Teradata pelos times da OI:

- Orientar o Cliente no entendimento dos produtos Teradata;
- Orientar o Cliente nas tarefas de tuning;
- Orientar o Cliente nas atividades de administração do banco de dados Teradata;
- Orientar o Cliente nas análises de performance;
- Apoio no entendimento das funcionalidades específicas da ferramenta visando otimização de resultados.

Gestão de Segurança: permite a gestão e execução de atividades para garantir a segurança do ambiente e conformidade conforme políticas de segurança estabelecidas pelo cliente.

- Gerenciamento de usuários
- Administração de direitos de acesso
- Gerenciamento de funções e perfis
- Administração de logins, senhas e perfis de recursos

- Identificar tentativas incorretas de login do usuário

Relatório Suporte On Site: Geração e apresentação do relatório de gestão do ambiente, envio mensal com os seguintes indicadores (janela temporal 1 mês):

- Sumário executivo
- Atendimentos realizados no mês
- Monitoramento pró ativo
- Relação das otimizações realizadas no ambiente
- Configuração do ambiente (HW)
- Backup
- Sumário de execuções
- Evolução dos tempos de execução
- Volume gerado
- Gráfico - Utilização do OS% PDE vs. Média/Máximo CPU Busy
- Gráfico – Consumo de CPU
 - Janela Total
 - Janela do usuário
 - Janela Batch
 - Gráfico - Consumo de Memória
- Gráfico - Consumo/projeção de Storage
 - Spool Reserve
 - Consumo de espaços dos principais bancos
 - Crescimento vegetativo histórico
 - Projeção crescimento vegetativo
 - Gráfico - Wait for I/O
 - Gráfico - Operações de I/O
 - Gráfico - Trafego de dados
 - Gráfico - Cilindros alocados e migrados
 - Gráfico - Mini-cylind packs
 - Gráfico - Tabelas desbalanceadas (Skew)

Health-Check e Melhoria Contínua

A TERADATA garantirá uma gestão integral do serviço. Para tal, prevê-se o estabelecimento de um modelo de Health Check e a melhoria contínua em vez do funcionamento e "manutenção do status quo".

Uma cultura de melhoria contínua implica a procura constante de formas de melhorar a eficácia e eficiência das atividades desenvolvidas no âmbito do Serviço. TERADATA usa a metodologia ITIL PDCA (Plan, Do, Check, Act), na qual o seguinte fluxo de trabalho é considerado:

A TERADATA realiza periodicamente rotinas de verificação de saúde na plataforma Teradata e apresenta, pelo menos a cada seis meses, um relatório detalhado com os conteúdos listados abaixo:

- Diagnósticos e análises detalhadas do Teradata

- Evolução da plataforma e análise de risco
- Identificação de problemas, áreas de melhoria ou pontos de atenção
- Roteiro com esforço, impacto e benefícios da implementação de patches ou melhorias
- Segurança dos dados, sistemas e aplicações do Cliente, e de acordo com procedimentos e normas definidas para o efeito.
- Recomendações proativas para garantir a confiabilidade da aplicação no curto e médio prazo.
- Para serviços relacionados à gestão de usuários e acesso, será solicitado que os processos de depuração de usuários e acessos sejam realizados com frequência.
- Identificação proativa e dimensionamento de melhorias nos processos internos que melhoram a forma como o serviço é prestado (Ex: Implementação de Ferramentas, automação de processos manuais que reduzem erros humanos, etc.)

Com base no relatório do Health Check efetuado, TERADATA procederá à definição e concordância com as TAREFAS DE CORRECÇÃO E MELHORIA do Ministério do Trabalho e Previdência, identificando por sua vez os riscos de não implementação de uma solução ou de correção de um problema.

Eles serão analisados em conjunto com o time do Cliente para definir um plano de remediação e melhoria adequado.

Project Manager

O gerenciamento de serviços é uma função de supervisão e gerenciamento. A Teradata deverá disponibilizar um Gerente de Serviços tempo parcial para coordenar as atividades de suporte contínuo, gerenciar recursos e participar de comunicação e escalas e planejar atividades com o Cliente. A função inclui as seguintes atividades-chave para um ambiente gerenciado bem-sucedido:

Gerenciamento da informação e comunicação

Realiza a comunicação entre partes interessadas acordadas pelo Cliente e a Teradata durante o processo. Isso envolve a coordenação de diferentes fases da contratação e prestação de informações de forma proativa em relação ao status de várias questões, riscos, ações e atividades abrangidas pela DT.

Gerenciamento de riscos

Acompanha os riscos do serviço contínuo através de um registro de risco, problemas e ações. Um resumo do status dos riscos dos serviços gerenciados será entregue durante as avaliações periódicas do serviço.

Gerenciamento de mudanças

Colabora com o Cliente no gerenciamento de mudanças nos serviços prestados pela Teradata no âmbito deste contrato.

Gestão de recursos

Gerencia os recursos Teradata e fornece visão indireta para assegurar a efetiva prestação de serviços gerenciados. Realiza uma ação coordenada contra Incidentes Críticos, solicitações de serviço e Interrupções dentro do ambiente Teradata do Cliente. Isso inclui a colaboração em incidentes sob o escopo deste serviço com o Cliente e, quando aplicável, outros recursos Teradata.

Suporte Essential

Através do Teradata Success Services, oferecemos ao Cliente a capacidade de eleger o nível necessário de serviços para manter seu ecossistema analítico funcionando e maximizar seus investimentos em tecnologia.

Os Teradata Success Services se baseiam no Teradata Premier Support e abrange desde os serviços reativos para habilitação da plataforma Teradata até a Gestão Contínua do Sistema de maneira proativa.

O nível Essential da Teradata se baseia na base do Premier Support, adicionando uma camada de serviços proativos, composta por pessoas, processos e ferramentas visando manter o desempenho ideal, melhorar a disponibilidade e prevenir possíveis problemas da plataforma.

Esse serviço concentra-se nas operações proativas da plataforma e na prevenção de problemas. Monitoramos proativamente sua plataforma para reduzir o tempo de inatividade não planejado, permitindo a coleta de dados de desempenho e alertas de banco de dados.

O serviço essencial inclui um Service Experience Manager (SEM) que atua como um consultor confiável para o cliente e é dedicado a garantir o sucesso de seu ecossistema analítico.

Service Experience Manager (SEM)

O Gerente de Serviços Teradata identificará os recursos técnicos que serão designados especificamente para fornecer ao Cliente os Serviços Teradata Essential.

O Plano de Suporte ao Cliente identificará tais indivíduos pelo nome, definirá suas funções e responsabilidades específicas para a prestação dos Serviços e fornecerá informação de contato direto.

Para cada Problema de Severidade 1, um representante da Teradata realizará uma análise “post mortem” que incluirá um plano de ações corretivas para um ciclo de interação completa.

A Teradata também informará ao Cliente sobre todas as mudanças nas Políticas de Suporte para os Produtos permitidos pelo presente documento, qualquer Pedido ou pelo Contrato, e de acordo com eles.

Relatórios sobre Gestão de Disponibilidade

A Teradata colocará à disposição do Cliente, mensalmente e por meio do portal Teradata Access, um relatório sobre a disponibilidade do sistema, que documente a disponibilidade planejada e não planejada do sistema de bases de dados Teradata e que inclua estatísticas sobre manutenção do sistema, controle de mudanças, atividades induzidas pelo cliente e o tempo de inatividade não planejado com possibilidades de afetar a disponibilidade.

Se o Cliente não tiver acesso ao portal Teradata Access, será fornecido trimestralmente a ele um relatório de administração de disponibilidade. O tempo de inatividade, para fins do relatório de disponibilidade, começará a reger quando a Teradata for informada pelo Cliente - verbalmente ou por meio das ferramentas automatizadas- de que seu sistema não está funcionando; e continuará até se restabelecer o início de sessão

ao sistema Teradata, de tal forma que o Cliente possa começar a dar os passos necessários para voltar a usar o sistema mais uma vez.

O relatório de disponibilidade do sistema não inclui o tempo de recuperação dos dados e/ou sua validação.

O relatório de disponibilidade não está incluso quando o cliente escolhe um Horário de Cobertura de suporte on-site de segunda a sexta de 8h00 a 17h00. Este relatório não inclui os Produtos BAR. Não disponível para sistemas com cobertura Premier Software Only, Public Cloud Support ou soluções Teradata sobre hardware que não conta com o suporte da Teradata.

Gestão de Controle de Mudanças

Com a assistência e aprovação do Cliente, a Teradata desenvolverá e documentará um plano de controle de mudanças por escrito, seguindo os processos e a gestão de implementações em vigência nesse momento, estipulados pela Teradata, que detalhe o plano de implementação, o plano de testes, o plano de back-out e recuperação e as responsabilidades tanto do Cliente quanto da Teradata na implementação dos Pedidos de Readaptação em Campo (FROs), Bases de Dados instaladas pela Teradata e versões de Software de Sistema Operativo, que consistem em correções e patches (n), atualizações de versões de manutenção (Z) e atualizações de versões menores (Y) e atualizações de versões principais (X).

Durante tais implementações, a Teradata fornecerá Suporte Remoto (ou Suporte On-Site, a critério da Teradata) ao longo de toda a implementação do plano de controle de mudanças. Este serviço não se aplica a produtos de software BAR. Este serviço só se aplica às versões de manutenção e patches/correções para produtos da plataforma Premier Cloud Support.

Todo desenvolvimento de um plano de Controle de Mudanças está sujeito ao requerimento de notificação com 28 dias de antecedência e deve ser solicitado por meio do portal Teradata Access.

Revisão de Patches Críticos

Semanalmente, para cada versão de uma base de dados Teradata lançada, o time de suporte revisará o alerta técnico e toda informação sobre o correspondente patche a fim de determinar sua aplicabilidade no ambiente do Cliente. Se a Teradata determinar que o patche deve ser aplicado sobre o sistema do Cliente, a Teradata notificará o Cliente de que o patche está disponível e oferecerá recomendações com relação a quando deveria ser instalado.

Plano de Suporte ao Cliente

A Teradata documentará os processos de suporte detalhados através dos quais serão prestados os serviços ao Cliente de forma contínua, incluindo as funções e as responsabilidades nestes processos tanto do Cliente quanto da Teradata.

O plano de suporte será revisado anualmente com o Cliente e atualizado pela Teradata conforme seja necessário.

Instalação do Software

A instalação remota será fornecida pela Teradata para todas as versões com suporte do software de sistema operativo e software Teradata, o Teradata Managed Application (quer dizer, Viewpoint) durante o "Horário de Cobertura" de Suporte Remoto e On-Site que se aplicar aos incidentes de Severidade 1.

A Teradata poderá, a seu exclusivo critério, realizar tais instalações On-Site. Considera-se fora do alcance a instalação On-Site de todas as versões por parte da Teradata fora do Horário de Cobertura contratado pelo Cliente para Suporte Remoto ou On-Site no caso de Incidentes de Severidade 1, ou quando se produzir a instalação On-Site a pedido do Cliente, sendo a mudança instalável de forma remota. Este Serviço não se aplica aos produtos de software BAR e só se aplica às versões de manutenção e patches/correções para produtos da plataforma Premier Public Cloud.

Configuração de Performance Data Collection Reporting (PDCR)

O PDCR (Performance Data Collection and Reporting) é uma aplicação para a compilação de dados que permite entender a performance da base de dados e a utilização e gestão da carga de trabalho. A Teradata habilitará e configurará a base de dados e as ferramentas da PDCR de tal forma que seja possível configurar a base de dados histórica e a performance das consultas, o que permite uma melhor gestão futura da carga de trabalho e da plataforma e melhores decisões sobre consumo.

A Teradata revisará e atualizará a PDCR anualmente. Estes serviços serão fornecidos de maneira remota e poderão ser fornecidos offshore.

Gestão de Versões de Software

A revisão das novas atualizações das versões de manutenção (Z) e correções e patches (n) da Teradata e recomendação trimestral dos patches e das versões que deveriam se aplicar de forma proativa para evitar possíveis falhas.

No caso do Software com suporte, que não seja um produto com a marca Teradata e esteja coberto por um pedido de suporte, a Teradata revisará trimestralmente os patches de segurança aplicáveis. A Teradata não fará recomendações aos clientes com respeito a Hotfixes ou Service Packs da Microsoft enquanto não forem certificados pela Teradata Engineering.

Relatório de Estado Geral do Sistema

A cada quinze dias, a Teradata executará de forma remota e examinará uma "Revisão de Estado Geral do Sistema" para identificar potenciais erros. Uma vez por mês, a Teradata enviará ao Cliente um resumo destas descobertas. Os relatórios de "Revisão de Estado Geral do Sistema" e as recomendações também serão revisados durante as revisões "Operativas" descritas adiante. Este serviço não se aplica a produtos de software BAR.

Relatórios sobre Performance do Suporte

A Teradata colocará à disposição do Cliente, mensalmente por meio do portal Teradata Access, um relatório sobre a performance dos serviços de suporte em que serão detalhados os tempos de resposta e resolução

para cada incidente apresentado ao Teradata Service Center. Os relatórios proporcionarão estatísticas para todos os incidentes da Teradata abertos e fechados durante o período de relatório, incluindo a quantidade de incidentes abertos no começo de tal período de relatório, a quantidade de incidentes abertos durante o período de relatório, a quantidade de incidentes fechados durante o período de relatório e a quantidade de incidentes ainda abertos ao finalizar o período de relatório.

Além disso, será fornecido um resumo de resolução para cada incidente fechado durante o período de relatório, em que será incluído o estado de severidade da chamada, o tempo médio de resolução do problema e a porcentagem de ligações por incidentes fechados conforme as normas. Serão incluídas estatísticas adicionais a critério da Teradata.

Se o Cliente não tiver acesso ao portal Teradata Access, se fornecerá a ele trimestralmente um relatório sobre o desempenho dos serviços.

Revisões do Serviço

Por cada ano do contrato, a Teradata fornecerá ao Cliente as seguintes Revisões de Suporte: uma “Operativa” por trimestre e uma “Executiva” por ano.

As revisões “Operativas”, no mínimo, cobrirão o desempenho atual dos Serviços, analisarão a síntese de resultados de toda “Revisão de Estado Geral do Sistema”, examinarão os alertas técnicos críticos e debaterão sobre potenciais mudanças futuras no ambiente do Cliente.

A revisão “Executiva”, no mínimo, incluirá o exame das estatísticas sobre performance do serviço. A agenda específica, os pontos de discussão e a identidade dos participantes, tanto da Teradata quanto do Cliente, serão determinados de comum acordo. Estas revisões serão realizadas de forma remota, pelo telefone, a menos que se determine de comum acordo a necessidade de realizar reuniões on-site.

Configuração e Revisão do Teradata Viewpoint

O Teradata Viewpoint fornece uma interface baseada na web para administrar e monitorar os sistemas Teradata. A Teradata estabelecerá e configurará os alertas Viewpoint para o Cliente, baseando-se nas melhores práticas e suas plataformas específicas. A Teradata revisará a configuração anualmente para realizar mudanças que permitam assegurar que os ajustes foram realizados apropriadamente.

É responsabilidade do Cliente monitorar e realizar qualquer ação que seja necessária baseando-se nos alertas Viewpoint.

Alocação de Recursos

A equipe de Gestão do Ambiente Teradata terá a seguinte formação mínima:

Serviço	Perfil	Atuação
Gestão do Ambiente Teradata (DBA)	DBA Teradata	Tempo Integral
	Project Manager	Parcial
Suporte Essential	Service Experience Manager	Tempo Integral
	System Support Engineer	Tempo Integral
	Consultor Viewpoint	1 vez ao ano sob demanda
	Consultor PDCR	1 vez ao ano sob demanda
Workload Manager Review	Especialista TASM	1 vez a cada 2 anos

A Teradata assegura a alocação dos melhores recursos para execução de cada uma das atividades, com supervisão direta por profissional Teradata certificado e qualificado.

Nas atividades operacionais, eventualmente, poderá envolver a alocação de recursos de outras subsidiárias da Teradata e/ou parceiros de negócio.

Fora do Escopo

Os serviços a serem fornecidos pela Teradata incluem apenas aqueles que estiverem expressamente descritos nesta proposta, após aprovados por ambas as partes.

A lista de itens abaixo não são objetos desta proposta:

- Quaisquer funções e responsabilidades não documentadas especificamente nesta proposta serão fornecidas pelos recursos do Ministério do Trabalho e Previdência ou adicionadas a este DOCUMENTO por meio de um Controle de Mudanças.
- Instalação, configuração ou operação BAR
- Implementar uma nova plataforma ou estratégias BAR diferentes daquelas que estão em operação
- Administração de servidores ou software de terceiros
- Gestão da qualidade dos dados, incluindo identificação, diagnóstico ou solução das causas dos erros nos dados fonte e correção de suas consequências.
- Desenho ou implementação de soluções para geração de dados fonte.
- Pesquisa ou documentação dos sistemas atuais do Cliente.
- Treinamento em ferramentas e produtos diferentes dos explicitamente indicados neste documento, e preparação de material para esse fim.
- Otimização de processos não construídos pela TERADATA

- Elaboração de modelos analíticos.
- Gestão e gestão de equipes de trabalho do cliente
- Agendamento de processos em ferramentas de automação
- Serviços de Governança de Dados.
- Serviços de cientistas de dados
- Administração de plataformas distintas daquelas objeto do serviço contratado
- A carga de informações no Banco Teradata de qualquer tipo
- A carga de arquivos fonte ou layouts de qualquer tipo
- Solução de quaisquer problemas cujo tratamento não tenha sido incluso no escopo desta proposta
- Qualidade dos dados armazenados
- Segurança e manutenção das mídias físicas de Backup
- Sizing de dados de qualquer tipo ou Capacity Planning de plataformas diferentes da Teradata.
- Uso de ferramentas de desenvolvimento que NÃO sejam as ferramentas Teradata (FastExport, FastLoad, TPump, Multiload e Bteq);
- Integração e configuração de Query Grid
- Desenvolvimento de relatórios, “demandas extrativas” ou qualquer outra forma de acesso às informações no banco Teradata
- Os serviços oferecidos pela Teradata se concentram na administração do Banco Teradata de Produção e, portanto, não incluem desenvolvimentos de novos processos ETL ou adaptações dos mesmos
- Cópia de dados entre os ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção recorrentes
- Novas implementações, mesmo de ferramentas Teradata não referenciadas neste contrato
- Operação de qualquer software de terceiros ou ambientes em cloud não contratados

CONDIÇÕES COMERCIAIS

A seguir descrevemos as condições comerciais relacionadas à contratação que será formalizada mediante aceite da presente Proposta.

Em contrapartida à prestação dos serviços indicados na presente Proposta, o Cliente se compromete a pagar à Teradata os valores a seguir detalhados:

Componentes da Solução	Quantidade	Valor Unitário	Total
Solução Teradata On Premises Cloud para Processamento Paralelo e Massivo de dados, incluindo BAR e ambiente Cloud (36 meses), com instalação, serviço de suporte técnico, manutenção garantia e atualização da solução	43 meses contados a partir de 31/12/2024.	R\$ 464.170,26	R\$ 19.959.321,15
Total			R\$ 19.959.321,15

Valores detalhados na planilha de preços da Teradata

Valor total: R\$ 19.959.321,15 (Dezenove milhões, novecentos e cinquenta e nove mil, trezentos e vinte e um reais e quinze centavos)

Serão faturados da seguinte forma:

O pagamento será realizado em parcelas mensais, iguais e consecutivas, de acordo com a respectiva Ordem de Serviços.

- **Prazo para entrega da solução infraestrutura de Data Warehouse “as a service” – Teradata On Premise Cloud:** imediato após a assinatura do contrato;

O Valor da presente proposta terá sua validade exclusiva para a celebração do contrato até 30 de setembro de 2024, em hipótese alguma o valor apresentado terá validade para contratação após 30 de setembro de 2024. Após 30 de setembro de 2024 os valores aqui estabelecidos serão revistos.

Fica desde já convencionado entre as partes que qualquer alteração necessária ao escopo do fornecimento e das atividades estabelecidas na presente Proposta somente serão aceitas quando formalizadas através de um pedido de alteração devidamente assinado entre as partes, o qual contemplará as mudanças solicitadas, as atividades necessárias ao atendimento às mesmas, bem como os eventuais ajustes nos valores aqui indicados.

Reajuste

Os valores indicados no presente Contrato serão automaticamente reajustados, sem necessidade de formalidades adicionais, a cada 12(doze) meses, contados do início da vigência do contrato, pela variação positiva do ICTI índice de custo de tecnologia da Informação acumulado no período ou outro índice que venha a substituí-lo.

CONDIÇÕES DE FATURAMENTO, PAGAMENTO, TRIBUTAÇÃO E ENTREGA

Os pagamentos serão realizados pelo Cliente em até 30 (trinta) dias contados a partir da data de faturamento de cada parcela. Sobre os valores em atraso a Teradata poderá cobrar multa de mora (limitada a 2%), e correção pro rata dia pela taxa SELIC vigente, após o vencimento dos prazos indicados acima, de acordo com a legislação em vigor.

TRIBUTOS - Todos os tributos atualmente incidentes à presente contratação já estão contemplados nos valores apresentados na presente proposta, de acordo com a legislação vigente: ISS, ICMS, COFINS, PIS, IR e IPI, variando de acordo com serviços e produtos oferecidos. Quaisquer alterações nas alíquotas dos tributos atualmente em vigor, criação ou extinção de qualquer imposto, taxa ou contribuição que venha aumentar ou diminuir os custos de fabricação ou venda dos produtos e serviços, objetos da presente proposta, serão refletidas nos valores aqui apresentados, por ocasião do respectivo fornecimento/faturamento, podendo ensejar repactuação de valores entre as partes.

CANCELAMENTO ANTECIPADO

Em até 30 (trinta) dias anteriores ao final de cada período de 12 (doze) meses, estabelece-se que o Cliente poderá decidir pela rescisão antecipada das licenças de software e dos serviços associados e sua consequente descontinuidade para os períodos seguintes, não sendo aplicáveis à equipamentos/hardware, mediante: (i) comunicação expressa enviada à Teradata com ao menos 30 (trinta) dias de antecedência, (ii) o pagamento de taxa de cancelamento desde já estabelecida em 15% (quinze por cento) sobre o saldo remanescente da contratação aqui proposta e, ainda, (iii) desde que não existam pendências financeiras sob responsabilidade do Cliente, associadas à presente contratação.

Caso decida pela rescisão antecipada, o Cliente pagará à Teradata por todos os serviços devidamente executados até a efetiva data de rescisão, incluindo os serviços eventualmente realizados pela Teradata para atendimento à rescisão antecipada.

PREMISSAS GERAIS ASSUMIDAS PELA TERADATA

Para a elaboração da presente proposta a Teradata assumiu as seguintes premissas:

- O Cliente indicará à Teradata, por escrito, um profissional para ser o responsável pelas atividades do Cliente. Este profissional será o responsável pelas atividades do Cliente, deve ter conhecimentos técnicos, de acordo com as necessidades do serviço, e deve estar disponível para estas atividades no período acordado entre as empresas para realização dos trabalhos
- O responsável pelas atividades do Cliente estará disponível para auxiliar os profissionais da Teradata, quando solicitado, inclusive para executar as atividades que por sua natureza ficarão à cargo do Cliente
- O profissional da Teradata apenas executará tarefas no ambiente dos produtos Teradata, não competindo a ele executar tarefas em qualquer outro ambiente, as quais ficarão a cargo dos profissionais do Cliente
- O Cliente disponibilizará aos profissionais da Teradata acesso irrestrito aos locais e infraestruturas necessárias à execução das atividades propostas
- O Cliente fornecerá à Teradata, por escrito, todas as regras internas necessárias à execução das tarefas aqui propostas
- Não irá ocorrer retenção de peças dos equipamentos Teradata pelo cliente

PUBLICIDADE - Cada parte terá o direito de declarar que a outra parte é seu cliente/fornecedor, incluído em chamadas telefônicas e conferências com acionistas e de divulgação de resultados, e a usar o logotipo da outra parte em listas públicas de clientes/fornecedores. Cada uma das partes concede à outra uma licença para uso do seu nome e logotipo de acordo com as diretrizes fornecidas. As partes se comprometem a emitir um comunicado de imprensa mutuamente definido no qual deve estar descrito em linhas gerais o produto adquirido pelo Cliente, as pretensões advindas da instalação do Serviço Teradata Cloud, os benefícios comerciais previstos e os fatores que diferenciam a Teradata e, ainda, estará incluída uma citação de ambas as partes acerca da presente contratação. Ante a implantação inicial satisfatória do Serviço Teradata Cloud, o Cliente, a convite da Teradata, poderá participar de quatro das seguintes atividades: (i) Vídeo a ser gravado pelo Cliente; (ii) História do Cliente por escrito, (iii) relatório de analistas; (iv) chamadas/ligações de referência; (v) oportunidades de aparição em meios de comunicação; (vi) oportunidades em redes sociais ou outras atividades mutuamente definidas.

CONDIÇÕES ESPECIAIS - INFRAESTRUTURA DE DATA WAREHOUSE “AS A SERVICE”

Abaixo descrevemos as condições especiais aplicadas somente sobre o equipamento Intelliflex (hardware, software e serviços):

Em razão das condições especiais e exclusivas aqui apresentadas, estabelece-se que as premissas abaixo serão aplicadas à presente contratação. O aceite da presente proposta e início das atividades aqui estabelecidas serão consideradas como aceite formal e completo do Cliente acerca das condições abaixo listadas:

(a) A Teradata concede ao Cliente na modalidade as a service (On-Premise Cloud – Service Model) o direito não exclusivo e intransferível de uso, pelo prazo estabelecido na presente proposta, das configurações e capacidades indicadas na presente proposta, através dos Equipamentos aqui listados, no endereço estabelecido na presente Proposta, bem como a documentação associada aos mesmos, exclusivamente para fins comerciais próprios e internos do Cliente. Ao final do prazo inicialmente contratado através da presente Proposta, caso a contratação não seja renovada, o Cliente deverá proceder com a devolução dos Equipamentos (hardware e software) à Teradata. A devolução terá prazo de 15 (quinze) dias para sua conclusão e, caso não ocorra, o Cliente será responsável pelos custos proporcionais ao prazo adicional em que a solução permaneceu em uso. O Cliente se compromete a utilizar o Equipamento de acordo com suas características, configurações e capacidade especificadas no presente instrumento e funcionalidades, conforme indicado nos manuais do fabricante e na presente Proposta. Serviços de suporte, manutenção e subscrição serão prestados pela Teradata ao Cliente, de acordo com os termos aqui consubstanciados.

(a.1) A Teradata se reserva o direito de modificar, substituir ou atualizar os Equipamentos aqui indicados, sempre respeitando a capacidade e funcionalidades contratadas pelo Cliente através da presente Proposta.

(b) Após o aceite da presente proposta a Teradata fornecerá ao Cliente, na modalidade *Teradata On-Premises Cloud*, o direito de uso aos serviços e produtos de hardware e software indicados na presente Proposta (“Equipamento”), no endereço indicado na presente Proposta e pelo prazo aqui estabelecido.

(c) A presente contratação terá início a partir do aceite formal da presente Proposta. Os serviços contratados serão contados a partir da data do termo de aceite definitivo emitido pelo cliente após o NPARC (migração de dados) ou no máximo em até 60 dias da entrega do hardware e software o que acontecer primeiro, de acordo às disposições e limitações legais.

(d) O Cliente não usará ou facilitará o uso do Equipamento em benefício de terceiros, ainda que sem custo. O Cliente aceita e concorda que o Equipamento não poderá ser emprestado, alugado, sublocado, cedido, vendido, dado em garantia ou transferido, nem poderá realizar ações ou omissões que prejudiquem a titularidade da Teradata sobre o Equipamento (hardware e software). O Cliente não poderá transportar o Equipamento, realizar alterações, retirar, incluir ou modificar peças, partes ou componentes do mesmo, salvo mediante autorização prévia e expressa da Teradata. A Teradata mantém a propriedade exclusiva sobre todos os Equipamentos e todas as licenças de software, tecnologias e know-how eventualmente utilizados durante a execução das atividades atreladas à esta Proposta. A presente Proposta não visa transferir, e não transfere entre as partes, quaisquer direitos de propriedade, inclusive mas sem se limitar à direitos de propriedade intelectual. O Cliente reconhece formalmente a titularidade da Teradata sobre a propriedade e propriedade intelectual dos Equipamentos (hardware e software) e sobre seus documentos correlatos. Findo o prazo de vigência aqui estabelecido, o Cliente devolverá à Teradata todas as cópias e licenças de software bem como sua documentação.

(e) O Cliente concorda e aceita que o software somente poderá ser usado em conjunto com o hardware aqui identificado, não podendo ser copiado, transferido ou divulgado, sublicenciado ou distribuído a terceiros, ou usado de maneira distinta à aqui autorizada. O Cliente não tomará nenhuma ação que caracterize decompilação, engenharia reversa do código fonte do software.

(f) O Cliente, em razão da posse provisória que aqui lhe é concedida, tem o dever de guarda e conservação do Equipamento, devendo empregar todos os esforços e medidas de cuidado necessárias à perfeita conservação do mesmo, assumindo o risco de perda a ele associado a partir da data de entrega do Equipamento. Ao término da vigência da presente Proposta, o Cliente se compromete a devolver o Equipamento nas mesmas condições em que o recebeu, ressalvado o desgaste natural pelo bom uso durante o prazo aqui estabelecido. Ante ao exposto, o Cliente assume responsabilidade integral e exclusiva pelos danos parciais ou totais causados ao Equipamento por sí, seus empregados, representantes ou subcontratados. Em casos de extravio, quebras, falhas ou quaisquer outras discrepâncias ao Equipamento que sejam imputadas ao mau uso do mesmo, a Teradata se reserva o direito de exigir do Cliente, que desde já se compromete a assumir tais custos, o pagamento por tais danos, de acordo com os custos de reparação ou substituição então em vigor.

(f.1) Ficadas desde já expressamente convencionadas entre as partes que a Teradata poderá, a seu exclusivo critério, retomar de imediato, independente de qualquer autorização judicial ou notificação prévia nesse sentido, a posse dos equipamentos de hardware e licenças de software, bem como interromper a prestação dos serviços consubstanciados na presente proposta, nos seguintes casos: (i) descumprimento pelo Cliente de qualquer um dos termos da presente proposta; (ii) inadimplência acumulada de 90 dias, mesmo após notificação ao Cliente com 10 (dez) dias de prazo para o adimplemento; (iii) indícios de atividades praticadas pelo Cliente, sua controladora, seus funcionários, representantes ou prepostos que possam caracterizar preparação para pedidos de falência ou de recuperação judicial de créditos, sua efetiva solicitação ou, ainda, o efetivo início dos procedimentos judiciais em questão.

(g) A Teradata garante o funcionamento do Equipamento, de acordo com as especificações indicadas na presente Proposta e nos manuais técnicos por ela disponibilizados. Caso a Teradata solicite informações acerca do funcionamento, uso ou localização do Equipamento o Cliente se compromete a fornecer tais informações à Teradata e a permitir a verificação do Equipamento, pela Teradata, no local de instalação do mesmo. A Teradata poderá realizar modificações à prestação dos serviços de forma imediata, sem a necessidade de consentimento prévio do Cliente, se tais modificações forem determinadas por disposição legal ou caso sejam necessárias para o aperfeiçoamento das condições de segurança dos serviços.

(h) A Teradata garante: (i) ser proprietária dos Equipamentos de hardware e software e serviços oferecidos através da presente Proposta, ou possuir a devida licença de comercialização dos mesmos; (ii) que os serviços e Equipamentos aqui oferecidos estão devidamente adequados à descrição contida nos manuais técnicos que os acompanham, bem como aos termos da presente Proposta. Quaisquer reclamações relacionadas à garantia devem ser apresentadas dentro de até 30 (trinta) dias da ocorrência. A Teradata terá o prazo de 30 (trinta) dias para sanar quaisquer inadimplementos comunicados pelo Cliente e, em não sendo possível, o Cliente terá direito a receber os valores proporcionais por ele eventualmente pagos à Teradata desde a data de comunicação do inadimplemento.

(i) Em razão das condições especiais e extraordinárias oferecidas através da presente proposta, exclusivamente para a presente contratação, o Cliente autoriza formalmente, neste ato, a realização, pela Teradata, do registro da presente Proposta, após o seu aceite, no competente cartório de registro de títulos e documentos, para fins de reserva de domínio.

GARANTIAS E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

A Teradata garante que os serviços serão executados por pessoal qualificado, de forma profissional e de acordo com as práticas e padrões geralmente aceitos pela indústria em que está inserida. Os componentes de hardware e as mídias de software não terão defeitos materiais de fabricação; Componentes de Hardware e software fornecidos atenderão substancialmente à documentação oficial que os acompanha. A TERADATA não garante que os produtos e serviços fornecidos sejam isentos de falhas ou que funcionarão de maneira ininterrupta.

O período de garantia dos serviços é de 30 (trinta) dias a partir da data da prestação.

A Teradata declara e garante cumprir todas as suas responsabilidades e obrigações trabalhistas, de acordo com a legislação atualmente em vigor.

Propriedade Intelectual - Mediante pagamento dos valores acordados entre as partes, a Teradata concederá ao Cliente uma licença não exclusiva, global e pelo prazo de vigência acordado entre as partes, para copiar, modificar e usar o Produto do Trabalho ou Entregável associado às atividades desenvolvidas pela Teradata, para uso interno do Cliente. A Teradata mantém a propriedade exclusiva sobre todos os produtos, equipamentos, tecnologias e know-how, direitos e direitos de propriedade intelectual, eventualmente utilizados durante a prestação dos serviços aqui elencados, bem como sobre os Entregáveis ou Produtos do Trabalho. O presente documento não visa transferir e não transfere quaisquer direitos de propriedade entre as partes. Os termos “Entregáveis” ou, ainda, “Produto do Trabalho”, referem-se a todos os artigos, obras intelectuais, programas de computador, software, materiais, manuais, etc. desenvolvidos durante a vigência da contratação, assim como inventos e descobertas originadas das atividades aqui estabelecidas. Em todos os casos e ara os fins da futura contratação, a propriedade da Teradata não incidirá sobre Informações Confidenciais do Cliente, nos termos do presente documento. A Teradata poderá criar produtos ou Entregáveis semelhantes e prestar serviços semelhantes a terceiros, sem necessidade de prestar contas ao Cliente, desde que não utilize-se das informações Confidenciais de propriedade do Cliente.

Exceto pelos termos e condições constantes expressamente nesta proposta, a TERADATA não fornece quaisquer outras garantias, expressas ou implícitas, com relação aos serviços ou produtos aqui oferecidos, incluindo, mas não se limitando, a garantias implícitas de comercialização ou adequação à uma finalidade específica, resultados financeiros ou comerciais, perdas, danos ou lucros cessantes incorridos pelo Cliente decorrentes da utilização dos produtos e serviços.

A responsabilidade total da Teradata, incluindo responsabilidade contratual, civil, relacionada à garantia, decorrente da presente Proposta ou de reclamações de terceiros, caso exista, não excederá, em nenhuma hipótese, o valor pago pelo Cliente para uso dos produtos ou serviços que tiverem dado origem à reclamação, renunciando as partes o direito de pleitear valores superiores. Nenhuma das partes será responsável por lucros cessantes, perda ou inexistência de dados ou perdas e danos indiretos, ainda que tenham sido alertadas da possibilidade de ocorrência dos mesmos. Penalidades eventualmente aplicadas pelo Cliente, serão calculadas sobre o valor mensal (valor total dividido pelo mesmo número de meses da contratação) da presente proposta, não podendo em hipótese alguma superar 10% do referido valor mensal, quando aplicadas de forma individual, ou 10% do valor total da presente proposta, quando acumuladas e somadas entre si durante a vigência do contrato. Estas disposições prevalecerão sobre eventuais termos e condições distintos e/ou contrários às mesmas.

No caso de inconsistências entre esta Proposta e um documento, contrato ou ordem de compra eventualmente emitida pelo Cliente, no presente ou no futuro, esta Proposta prevalecerá e regerá a relação entre as partes. Termos e condições adicionais eventualmente impressos em uma ordem de compra do Cliente são, desde já, considerados nulos e sem quaisquer efeitos, mesmo que a ordem de compra em questão seja recebida pela Teradata para início dos trabalhos e emissão das faturas, conforme previsto na presente proposta.

As recomendações relacionadas a equipamentos, programas e serviços elencados nesta Proposta são estimativas baseadas nos dados que o Cliente fornece à Teradata. As estimativas eventualmente apresentadas não serão consideradas, em hipótese alguma, como garantias de qualquer natureza, expressas ou implícitas.

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

A presente proposta é válida até 30 de setembro de 2024, considerando seu aceite, faturamento e entrega da solução de infraestrutura de Data Warehouse “as a service” – Teradata On-Premises Cloud nos termos indicados acima, bem como assinatura de Contrato e publicação da contratação no Diário Oficial, nos termos da lei.

A presente proposta contempla condições comerciais exclusivas para o Ministério do Trabalho e Previdência. A Teradata reserva-se o direito de rever todas as condições técnicas e comerciais oferecidas através da presente proposta ou, ainda, de revogá-la, caso o prazo aqui indicado se esgote sem que a contratação tenha sido concluída.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

Daniel Diniz

VP Brasil

TRDT Brasil Tecnologia Ltda. (“Teradata”)

TRDT BRASIL TECNOLOGIA LTDA (“Teradata”)

CNPJ/MF nº. 08.844.348/0001-77

Avenida Pres. Juscelino Kubitschek, n. 2041, Torre D, 17. Andar, sala 103, Vila Nova Conceição, São Paulo, SP – CEP 04543-011

TERMO DE ACEITE

Aceitamos as condições descritas na Proposta TRA-GOV24/002-03, de 16/08/2024 e autorizamos o início das atividades e faturamento nos termos aqui indicados. O presente aceite pode ser substituído pela emissão, pelo Cliente, de um pedido de compra/autorização de fornecimento que faça referência expressa à presente proposta, desde que seus termos não conflitem com o conteúdo nela expresso.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

Representante Legal

Nome: Cargo:

Ministério do Trabalho e Previdência – MTP
CNPJ nº

ANEXO I - ADENDO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE DA PLATAFORMA TERADATA

Suporte Premier

A Teradata oferece manutenção e suporte para seus produtos sob o conjunto de serviços de Suporte Premier. Cada oferta de Suporte Premier é específica para o tipo de produto (equipamentos e software) que está sendo mantido e suportado. Alguns tipos de suporte podem não estar disponíveis para todos os produtos. O software Backup and Restore (BAR) e o Software Hadoop podem ter a licença de um terceiro ou conter os direitos autorais ou o logotipo da Teradata.

A Teradata fornecerá um cartão de suporte no início do suporte que inclui os detalhes de como entrar em contato com a Teradata, alguns processos de suporte e responsabilidades básicas do cliente para a obtenção do suporte. O cartão de suporte pode ser modificado a qualquer momento.

Horário de cobertura e tempos de resposta

Opções para o horário de cobertura e tempos de resposta do Suporte Premier		
Opção	Cobertura para suporte remoto e no local	Tempos de resposta
24x7	24 horas por dia, 7 dias por semana, para incidentes com Gravidade 1; 9 horas comerciais padrão, 5 dias úteis por semana (Horário local do cliente), excluindo os feriados observados localmente para incidentes com Gravidade 2, 3 e 4	<u>Resposta remota</u> : 2 horas para incidentes com Gravidade 1 e 2; Próximo dia útil para incidentes com Gravidade 3 e 4 <u>Resposta no local</u> : 4 horas para incidentes com Gravidade 1 e 2; Próximo dia útil para incidentes com Gravidade 3 e 4
9x5 Disponível apenas para Licença Perpétua	9 horas comerciais padrão, 5 dias úteis por semana (Horário local do cliente), excluindo os feriados observados localmente para todas as gravidades de incidentes	<u>Resposta remota</u> : 9 horas para incidentes com Gravidade 1 e 2; Próximo dia útil para incidentes com Gravidade 3 e 4 <u>Resposta no local</u> : Próximo dia útil para incidentes de todas as Gravidades
Prioridade 24x7	7 dias por semana, 24 horas por dia para todos os incidentes com Gravidade 1 e 2; 7 dias por semana, 24 horas por dia para incidentes com Equipamentos com Gravidade 3; 9 horas comerciais padrão, 5 dias úteis por semana (Horário local do cliente), excluindo os feriados observados localmente para incidentes de software com Gravidade 3 e todos os incidentes com Gravidade 4	<u>Resposta remota</u> : 30 minutos para todos os incidentes com Gravidade 1 e 2; 30 minutos para incidentes com Equipamentos com Gravidade 3; 2 horas para incidentes de Software com Gravidade 3; Próximo dia útil para todos os incidentes com Gravidade 4 <u>Resposta no local</u> : 2 horas para todos os incidentes com Gravidade 1; 4 horas para todos os incidentes com Gravidade 2 e 3; Próximo dia útil para todos os incidentes com Gravidade 4 Não disponível para os produtos Data Domain BAR

Suporte Premier Cloud

Somente problemas originários de uma instância(s) Teradata assinada são cobertos com base no Suporte Cloud Premier. Os problemas decorrentes do fornecedor de nuvem, hardware ou coordenação de fornecedores devido a falhas de hardware estão especificamente excluídos. Todo o Suporte Premier Cloud é do tipo "Suporte Remoto". O suporte será fornecido em inglês, a menos que o Cliente tenha adquirido Teradata Success Services adicionais. Se o Cliente tiver adquirido qualquer nível de Teradata Success Services, o suporte será fornecido no idioma local do Cliente

Para a Teradata fornecer serviços de suporte otimizados, é necessário o usuário habilitar o Gerenciamento de Serviços Atribuído, configurar o ServiceConnect da Teradata para conectividade remota, e gerar uma linha de base de ativos do sistema – conhecida como System Asset Baseline. No mínimo, o Cliente deve permitir as conexões tipo WebEx ou Secure Shell (SSH), conforme solicitado pela Teradata para suporte.

O Suporte Cloud Premier é fornecido por meio do [Teradata Access](#), que fornece assistência ao usuário utilizando Fóruns da Comunidade, Artigos de Conhecimentos e Envio de Incidentes para todos os Níveis de Gravidade. Iniciar um incidente por telefone esta disponível apenas para Gravidades 1 e 2.

Horário de cobertura e tempos de resposta		
Opção	Cobertura de suporte remoto	Tempos de resposta
24x7	24 horas por dia, 7 dias por semana, para incidentes com Gravidade 1; 9 horas comerciais padrão, 5 dias úteis por semana (Horário local do cliente), excluindo os feriados observados localmente para incidentes com Gravidade 2, 3 e 4	Resposta remota: 2 horas para incidentes com Gravidade 1 e 2; Próximo dia útil para incidentes com Gravidade 3 e 4
Prioridade 24x7	7 dias por semana, 24 horas por dia para os incidentes com Gravidade 1 e 2; 9 horas comerciais padrão, 5 dias úteis por semana (Horário local do cliente), excluindo os feriados observados localmente para incidentes com Gravidade 3 e 4	Resposta remota: 30 minutos para incidentes com Gravidade 1 e 2; 2 horas para incidentes com Gravidade 3; Próximo dia útil para incidentes com Gravidade 4

Problemas e incidentes

Um "problema" é definido como uma falha de um produto (hardware ou software) em seguir a sua documentação de nível de cliente então atual. De maneira geral, um problema refere-se a um produto que não funciona de acordo com suas especificações projetadas. Um "incidente" é uma solicitação de serviço. Cada incidente deve ter uma gravidade atribuída a ele.

Gravidades dos incidentes:

- **Gravidade 1:** O sistema de missão crítica está inativo, corrompido, ou tão gravemente degradado que é inutilizável e requer atenção imediata para voltar a funcionar.
- **Gravidade 2:** O sistema está ativo e operacional, mas o problema tem um impacto diário grave e contínuo no negócio que exige ação imediata e esforços de resolução urgentes.
- **Gravidade 3:** O problema tem um impacto médio no negócio; os esforços de resolução podem ocorrer nos próximos dias.
- **Gravidade 4:** O problema tem um impacto baixo nas operações; uma resolução de curto prazo não é necessária; pesquisas, informações ou esclarecimentos adicionais sobre a documentação são necessários para abordar uma questão.

- **Gravidade 5:** A resolução do problema é postergada ou planejada mutuamente pela Teradata e o Cliente.

Quando um incidente é designado com tendo Gravidade 1 ou 2, o Cliente entende que será necessário fornecer acesso remoto imediato e seguro ao produto afetado para a Teradata. O Cliente reconhece que se o acesso for postergado ou não fornecido conforme solicitado pela Teradata, os esforços de resolução do problema serão prejudicados e podem atrasar a resolução do problema.

Os Clientes com acesso à Internet concordam em reportar todos os incidentes com Gravidade 3 e 4 por meio do Teradata Access. O Cliente também concorda que as solicitações de suporte classificadas como uma "pergunta" receberão somente uma Gravidade 4. O Cliente receberá uma confirmação eletrônica de todos os incidentes criados por meio do Teradata Access. A Teradata vai ativar sua ferramenta automática de criação de incidentes com base em determinados alertas e limites.

Implementar uma Solicitação de Atualização de Campo (FRO) - Consultar a Instalação de Mudanças de Engenharia de Hardware ou Solicitações de Atualização de Campo (FROs) para um problema reportado ou outra manutenção corretiva não vai alterar a Gravidade do Problema.

Solicitação de serviço

A Teradata fornecerá acesso de Usuário ao Cliente ao portal de serviço da Teradata, o Teradata Access e, conforme aplicável, informações telefônicas, para solicitar suporte caso o Cliente estiver enfrentando um problema com os produtos suportados e ativará sua Ferramenta Automática de Diagnóstico de Criação de Incidente. O Cliente pode informar problemas e solicitar suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, a Teradata fornecerá suporte durante o Horário de Cobertura especificado no Pedido.

Horário de cobertura

O horário de cobertura deve ser o mesmo para todos os equipamentos e produtos de software. O horário de cobertura refere-se ao horário local no qual o sistema do Cliente está localizado, exceto conforme observado nas tabelas acima de Horário de Cobertura e Tempo de Resposta. Se o Serviço não puder ser completado dentro do horário de cobertura do dia em que for solicitado, o serviço será retomado no próximo período de horário de cobertura.

Se o Cliente não está diretamente conectado a um representante de atendimento da Teradata, um profissional da Teradata ligará de volta para o Cliente dentro do tempo de resposta ao qual o Cliente tem direito. Quando o Cliente relata um incidente utilizando o portal de suporte, um representante de serviço responderá à consulta e vai gerenciá-la até sua resolução.

O tempo de resposta remota é medido durante o Horário de Cobertura contratado pelo Cliente pelo intervalo entre o contato inicial do Cliente (mediante recepção eletrônica do incidente ou ligação telefônica) com a Teradata e o primeiro contato (mediante recepção eletrônica ou ligação telefônica) com um representante da Teradata.

O tempo de resposta no local é medido durante o horário contratado de cobertura no local pelo Cliente como o intervalo entre o envio de um representante de serviço pelo Teradata Service Center e sua chegada ao local do Cliente. O envio de um representante de serviço fica a critério da Teradata.

Exclusões

Os serviços de manutenção e suporte fora do escopo incluem, mas não limitados a: (i) integração de sistemas; (ii) serviços relacionados à instalação, desinstalação e movimentação do Produto; (iii) trabalho elétrico externo ao produto; (iv) implementação, preenchimento e administração de bancos de dados; (v) execução de procedimentos de carga de dados; (vi) arquivamento de dados; (vii) recuperação de dados; (viii) implementação do sistema BAR; (ix) modificação do Software para atender os requisitos de

segurança e (x) para Serviços de Suporte Premier Appliance, a manutenção de equipamentos que o Cliente concordou em realizar.

As fitas e outros materiais de consumo não estão cobertos pela manutenção.

A manutenção e suporte não inclui a resolução de problemas decorrentes das seguintes causas: Negligência do cliente ou de qualquer terceiro, uso indevido ou abuso, incluindo o descumprimento das normas de preparação do local da Teradata ou do fornecedor do Produto BAR externo; falha em operar os Produtos de acordo com as especificações ou limitações de energia, ambientais ou outras acordadas pelas partes; não realização de atividades de manutenção preventiva regulares (por ex.: limpeza das cabeças das unidades de fita); mídias de dados substituíveis (como fitas ou unidades de estado sólido) utilizadas além da sua vida útil; movimentação de produtos por alguém que não pertença à Teradata ou seus representantes; uso indevido ou não utilização de suprimentos que cumprem as especificações da Teradata ou do fabricante; software ou modificações no Software (incluindo patches de segurança) que não tenham sido aprovados ou fornecidos pela Teradata; atos de terceiros; produtos de terceiros fora do escopo de um contrato de manutenção com a Teradata; não cumprimento dos termos de licença do software de Produto de Terceiros; fogo, fumaça ou outros perigos originados fora dos Equipamentos fornecidos pela Teradata; água; casos fortuitos; falhas de distribuição de energia (inclusive o uso de condição de desligamento forçado ou do interruptor de desligamento de emergência) que faça as especificações dos Produtos não serem cumpridas; danos normalmente cobertos pelo seguro; alteração de produto e anexos não oferecidos/ aprovados pela Teradata de maneira escrita ou compatíveis com as interfaces padrão da Teradata; instalações, implementação ou operação inadequadas do produto; falha na execução das ações definidas pela Teradata; implementação de produtos e configurações não suportados pela Teradata; conversões e migrações; atualizações e upgrades salvo especificamente indicados em um pedido; para o Software de Aplicação Analítica, modificações ou customizações realizadas pelo Teradata Professional Services; desativar o recurso de Fallback em determinadas configurações de produto que requerem Fallback para receberem suporte.

A Teradata só realizará serviços fora do escopo ("Serviços Adicionais") com base nas taxas de serviços fora do escopo aplicáveis. A Teradata informará o Cliente se um serviço está fora do escopo antes de começar o trabalho. No entanto, a Teradata não realizará serviços em Produtos quando acreditar razoavelmente que fazer isso representa um risco de segurança.

Ciclo de vida de suporte

Serviços de hardware

Ciclo de vida de suporte de hardware

Para plataformas de hardware Teradata, a Teradata fornecerá serviços de manutenção corretiva por 6 (seis) anos após a sua Data de Descontinuidade de Vendas da Plataforma. A Descontinuidade de Suporte à Plataforma é o fim da data de suporte para uma plataforma de hardware Teradata específica. Alguns contratos governamentais exigem sete anos de suporte a partir da data de aquisição do seu sistema. Portanto, esses contratos governamentais serão honrados e suportados por sete anos após a Descontinuidade de Vendas da Plataforma. A Teradata poderá, a seu critério, dar suporte ao hardware Teradata por períodos mais longos após a sua Data de Descontinuidade de Vendas.

Sistema operacional

A Teradata considera que o sistema operacional ("SO") faz parte da plataforma de hardware. Portanto, Teradata instalará qualquer patch ou correção de SO certificado da Teradata (incluindo Microsoft ou Linux) em qualquer plataforma de hardware (por exemplo, nós de banco de dados, SWS/AWS, servidor stand-alone) sob um contrato de manutenção Teradata que não deve exceder o calendário regular trimestral. Observação: Determinados Produtos de Software da Teradata contêm um sistema operacional virtualizado que é considerado parte do Software Teradata (por exemplo, TD_VMware) e não da plataforma de hardware.

A Teradata não instalará nenhum patch ou correção de SO não Teradata em nenhuma plataforma de hardware. Se o cliente quiser qualquer software de SO certificado não Teradata instalado em qualquer plataforma, deve instalá-lo por conta própria. No entanto, o software de sistema operacional certificado não Teradata e os problemas resultantes do mesmo não estão cobertos por nenhum contrato de manutenção. Quaisquer incidentes associados resultantes de uma versão certificada não Teradata serão considerados fora do escopo e sujeitos a Taxas de Serviço Adicionais.

A instalação de correções ou patches não obrigatórias de SO certificado Teradata será realizada durante o horário comercial (9x5) e segue a prática de notificação de controle de mudança atual (atualmente, notificação de 28 dias). Quaisquer mudanças no SO consideradas obrigatórias pela Teradata são instaladas conforme a política de FRO (vide: Instalação de mudanças de engenharia de hardware ou solicitações de atualização de campo (FROs) para o nível de serviço contratado.

Atualizações de sistema operacional principais/secundárias ou mudanças de Service Pack (SP) exigem um serviço de Implementação de Software (SWI) adicional ou Gerenciamento Crítico para o Negócio/de Sistemas Críticos ou quaisquer Teradata Success Services e serão realizadas durante o horário de cobertura para incidentes de Gravidade 1 dos clientes.

As conversões de SO (por exemplo, Windows para Linux) são realizadas sob um serviço de Conversão de SO personalizado.

Quaisquer atualizações de SO exigidas/realizadas como parte de uma mudança de banco de dados pela Teradata estão incluídas com o serviço de Implementação de Software apropriado desde que o SO esteja sob manutenção da Teradata e a mudança não é uma atualização de SO principal/secundária ou uma atualização de Service Pack. Essas mudanças são instaladas durante o horário de cobertura com Gravidade 1 dos clientes.

Manutenção corretiva

A Teradata primeiramente tentará solucionar o problema remotamente antes de despachar um representante de serviço. Quando a Teradata determina que um problema requer assistência no local para reparo, um representante de serviço será enviado para fornecer manutenção corretiva no local. A manutenção corretiva consiste naquelas funções necessárias para restaurar equipamentos com falha ou mau funcionamento para uma situação operacional, que é definida como a conformidade com a documentação do cliente atual do fabricante. A manutenção não constitui o retorno do equipamento para uma condição de "como era".

Diagnóstico de hardware remoto

A Teradata utilizará as ferramentas de conectividade e serviço remotos para diagnosticar problemas antes de enviar um Representante de Atendimento ao Cliente no local. O diagnóstico de hardware remoto será realizado somente durante os horários de cobertura contratados e determinado pelo nível de gravidade.

Serviço de hardware no local

O Suporte in loco é a prestação de manutenção corretiva de equipamentos que pode exigir uma ou mais visitas às instalações do Cliente ou ao local do produto, podendo também incluir manutenção de software in loco. O serviço no local será prestado durante o horário de cobertura no local contratado.

Mudanças de hardware ou solicitações de atualização de campo (FROs)

FROs são modificações de segurança de hardware e outras mudanças de hardware obrigatórias normalmente resultantes de novas regulamentações ou melhorias de produtos exigidas que abordam o desempenho, confiabilidade ou manutenção dos equipamentos Teradata. A Teradata informará o Cliente proativamente sobre quaisquer FROs relacionadas com a segurança.

A Teradata instalará FROs durante o horário comercial local. Se o Cliente elegeu a Prioridade 24x7 ou Business Critical, a Teradata instalará FROs em um horário acordado mutuamente, 7 dias por semana, 24 horas por dia. A Teradata determinou que as mudanças de SO obrigatórias são implementadas como FROs e seguem os horários de cobertura de FROs.

A implementação de uma FRO inclui desenvolver um plano de controle de mudanças, e peças e mão de obra para instalar a mudança. Este serviço está incluído com a manutenção de hardware por um período de seis meses a partir da data de lançamento do boletim de FROs. A Teradata também trabalhará com o Cliente para agendar a instalação. Caso o Cliente exija que Teradata espere mais de seis meses para fornecer a instalação de uma FRO, a critério da Teradata, tanto as peças quanto a mão de obra serão cobradas pelas taxas então vigentes.

Peças substituíveis pelo Cliente

A Teradata designou ou vai designar de tempos em tempos determinadas peças (tais como discos rígidos e fontes de alimentação) como substituíveis/reparáveis pelo Cliente. O Cliente é responsável por substituir as peças designadas como substituíveis pelo cliente, a menos que o Serviço de Substituição de Peças da Teradata seja solicitado. Caso a Teradata determinar que os equipamentos que podem ser substituídos/consertados pelo Cliente requerem manutenção corretiva, o Cliente concorda que ela vai realizar essa manutenção e que utilizará somente peças, instruções, processos e documentação da Teradata para colocar o sistema Teradata novamente em operação. Caso a Teradata opte por instalar Peças que são atualmente ou posteriormente designadas como substituíveis/reparáveis pelo Cliente, o Cliente reconhece e concorda que esse serviço não constituirá uma renúncia de qualquer requisito de que o Cliente realize essa manutenção corretiva.

Caso uma Peça substituível/reparável pelo Cliente falhar, a Teradata vai enviá-la para o Cliente utilizando o serviço de expedição com entrega no próximo dia útil em troca pela peça defeituosa. Três dias após o envio da peça substituta, a Teradata vai enviar sua empresa de transporte designada até o Cliente para retirar a peça defeituosa. Caso a peça não for devolvida para a Teradata em função de negligência ou recusa do Cliente, ela será cobrada do mesmo pelo preço oficial atual.

O Cliente deve identificar por escrito e sempre disponibilizar pelo menos dois funcionários familiarizados com os processos e procedimentos de substituição de peças conforme instruído pela Teradata.

Substituição de baterias

Somente as baterias "2U" estão cobertas como parte de qualquer serviço de manutenção.

Suporte a unidades de estado sólido (SSDs)

A Teradata fornecerá suporte a unidades de estado sólido (SSDs) de 2,5" por cinco anos após a instalação ou quando as unidades de estado sólido atingirem o seu limite de resistência, o que for maior.

Administração de peças

Todas as peças de reposição são estocadas e gerenciadas remotamente pela Teradata. A Teradata é responsável pela gestão de todo o estoque de peças de reposição, envio, rastreamento e relatórios.

Utilização de peças

A Teradata fornece e instala (a menos que o equipamento tenha peças substituíveis pelo cliente) peças de reposição para todos os componentes de hardware com defeito como parte da manutenção. As peças que são substituídas em uma base de troca, e todas as peças defeituosas, tornam-se propriedade da Teradata mediante remoção a menos que o Cliente tenha adquirido o Serviço de Retenção de Unidades. As peças de reposição tornam-se propriedade do Cliente. Algumas peças estão excluídas do serviço: baterias 3U e mais antigas, materiais de consumo e mídias de armazenamento. A substituição dessas peças ocorrerá apenas em uma base de Tempo e Materiais. O cliente deve armazenar as peças

no local, juntamente com todos os materiais de embalagem originais, em uma área segura para que o pessoal da Teradata tenha acesso irrestrito. A falha em manter os materiais de embalagem originais pode resultar no Cliente ter de pagar uma taxa de reabastecimento para a(s) peça(s) sem essas embalagens.

Suporte para nós de Hot Standby

Quaisquer nós de Hot Standby são suportados no mesmo nível de serviço dos nós de produção.

Suporte para sistemas duplos

A Teradata fornecerá suporte às Soluções Ativas Duplas como dois sistemas individuais. Cada sistema terá um ID de local individual para fins da prestação do suporte e acompanhamento. Alguns servidores e softwares de terceiros não podem contar com o suporte da Teradata.

Se um sistema for afetado em uma situação de desastre, o outro sistema será movido automaticamente para o maior dos dois níveis de suporte até que o segundo sistema seja restaurado para um status operacional, conforme definido na seção de Serviços de Hardware acima.

Serviços de Software

A Teradata fornecerá suporte de software remoto para produtos de software não descontinuados e certificados durante o horário de cobertura contratado do Cliente. A Teradata fornecerá serviços para diagnosticar e resolver problemas para o sistema operacional suportado, Software Teradata, utilitários e produtos BAR suportados. Qualquer serviço de software no local é fornecido a critério da Teradata.

Geralmente, o suporte de software é composto por: 1) orientação na localização (via o Teradata Access) de soluções para Problemas conhecidos, informações para resolver problemas de procedimentos e respostas às perguntas mais frequentes, 2) recomendações de atualização se a solução estiver disponível em uma versão de software mais atual, 3) fornecimento de um procedimento alternativo temporário para contornar um problema até que uma correção eletrônica/mudança no nível do código seja fornecida.

A manutenção de software inclui o fornecimento de uma e-fix/mudança no nível do código que soluciona o problema reportado ou fornecer acesso a uma versão de manutenção de software.

Uma vez que o suporte remoto para uma chamada de Gravidade 1 começa, a Teradata continuará abordando o problema ininterrupto somente durante o horário de cobertura contratado.

Ciclo de vida de suporte do software de banco de dados Teradata

Consulte as [Versões de Software Suportadas](#) para definições de nomenclatura de versão de software.

Teradata Database 16.10 e versões posteriores do Advanced SQL Engine

A Política de Suporte a Banco de Dados da Teradata para versões do Teradata Database 16.10 e versões posteriores do Advanced SQL Engine fornecerá três anos de manutenção e suporte a partir da data de Disponibilidade Geral do Cliente da versão secundária ou principal, até a Data de Fim da manutenção (EOM) e um Período Estendido de Manutenção (EDM) de Banco de Dados de dois anos (vide abaixo) - chamado de política de suporte 3+2. Durante o período de manutenção e suporte para produtos do banco de dados Teradata, a Teradata fornecerá serviços de resolução de problemas de software, que incluem a manutenção no nível do código e qualquer atividade que fornece as correções existentes ou soluções alternativas para corrigir os problemas de software reportados por pelo menos 36 meses após a sua data de Disponibilidade Geral do Cliente (GCA). No final do período de EOM, o sistema assumirá como padrão o Período Estendido de Manutenção de Bancos de Dados (consulte abaixo) e está sujeito a taxas adicionais. Após o final do período de EDM, o sistema entrará no período de Somente Suporte (consulte

abaixo) e está sujeito a taxas adicionais. A Teradata pode, a seu critério, oferecer suporte a versões anteriores adicionais da Teradata, mas não fornecerá correções nem patches para tais versões.

A Teradata está comprometida em fornecer uma análise de *crash dump* enquanto uma versão do software do banco de dados Teradata está dentro do período de manutenção e suporte, mais um período de três meses após a data de fim da manutenção (EOM) publicada pela Teradata.

Versões do banco de dados Teradata anteriores à 16.00

A Política de Suporte a Banco de Dados da Teradata para versões anteriores do Teradata Database 16.00 fornecerá três anos de manutenção e suporte a partir da data de Disponibilidade Geral do Cliente, até a Data de Fim da manutenção (EOM) e um Período de Manutenção Estendida (EDM) de dois anos (a critério da Teradata) - chamado de política de suporte 3+2 (vide abaixo). Durante o período de manutenção e suporte para produtos do banco de dados Teradata, a Teradata fornecerá serviços de resolução de problemas de software, que incluem a manutenção no nível do código e qualquer atividade que forneça as correções existentes ou soluções alternativas para corrigir os problemas de software reportados por pelo menos 36 meses após a sua data de Disponibilidade Geral do Cliente (GCA). No final do Período de EOM, o sistema assumirá como padrão o período de Manutenção Estendida (consulte abaixo) e está sujeito a taxas adicionais. A Teradata pode, a seu critério, oferecer suporte a versões anteriores adicionais da Teradata, mas não fornecerá correções nem patches para tais versões.

A Teradata está comprometida em fornecer uma análise de *crash dump* enquanto uma versão do software do banco de dados Teradata está dentro do período de manutenção e suporte, mais um período de três meses após a data de fim da manutenção (EOM) publicada pela Teradata.

Para qualquer Software BAR de Terceiros, a Teradata (i) oferecerá a solução de Problemas de Software ao Cliente para as atualizações atuais e anteriores mais recentes de versões de manutenção da atualização da versão de software principal/secundária atual, e (ii) pode, a seu critério, dar suporte à atualização da versão de manutenção das atualizações de software principais/secundárias anteriores mais recentes.

Observação: Determinados Produtos de Software da Teradata contêm um sistema operacional que é considerado parte do Software Teradata (por exemplo, TDVM) e não da plataforma de hardware.

Período de manutenção estendida (EDM) de banco de dados Teradata

Durante o período de EDM, a Teradata fornece a Manutenção de Banco de Dados Estendida para o desenvolvimento e distribuição de patches críticos/e-fixes por um tempo limitado para o banco de dados Teradata e o software Teradata Tools & Utilities (TTU). A critério da Teradata, o período de EDM termina dois anos após a data de Fim da Manutenção. No final do período de EDM, o sistema passará para o período Somente de Suporte por padrão e estará sujeito a taxas adicionais enquanto a Teradata fornecer esse suporte para o software afetado. As versões do Aster Database e Hadoop Software não são elegíveis para o serviço EDM, a menos que a Teradata torne o serviço EDM especificamente disponível para uma versão específica.

O serviço EDM inclui:

- Aceitação de chamados de incidentes 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Manutenção no nível do código para Gravidade 1 crítica, e emergência/correções (e-fixes) para problemas novos e existentes por meio do Servidor de Patches via Teradata Access
- Capacidade de criar incidentes para problemas utilizando o Teradata Access
- Orientações nos planos de migração de Clientes para as versões suportadas do banco de dados Teradata
- Realizar o back porting somente dos patches e correções críticos se não houver nenhuma solução alternativa
- Somente metodologia de suporte de serviço remoto, nenhum suporte no local fornecido
- Continuação do horário de cobertura do Cliente

Para ser elegível para os Serviços de Manutenção Extendida de Banco de Dados, o Cliente deve cumprir os seguintes critérios, sujeitos à aceitação da Teradata (sistemas não elegíveis serão assumidos como Período de Somente Suporte):

O Cliente deve ter um ambiente de data warehouse Teradata estável que não está enfrentando crescimento na carga de usuários ou sujeito a mudanças planejadas de aplicativos de larga escala. Os Serviços de EDM não estão disponíveis se o Cliente está planejando uma nova implementação de aplicativos em um sistema Teradata. Os clientes devem estar na versão de manutenção mais recente da versão principal/secundária e estarem dispostos a fazerem o upgrade para o e-fix mais atual para obter a correção. A Teradata não fornecerá o serviço de Tempo e Materiais para os serviços de EDM.

Os serviços de EDM não incluem:

- Versão específica do local / e-fixes não gerais
- Quaisquer serviços para equipamentos
- Acordo de Níveis de Serviço (SLA) para correção de código
- Certificação dos programas suportados, novas versões de sistema operacional ou novos aplicativos
- Listas de certificação de softwares atualizados para softwares que passaram das suas datas de ciclo de vida normais
- Atualizações de software, versões de manutenção geral ou versões de funcionalidades
- Tempos de resolução ou recuperação – Somente esforço comercialmente razoável
- Quaisquer outros programas de software de cliente ou aplicativos
- Serviços estendidos após o final do período adquirido

Período de suporte somente a banco de dados Teradata

O período de Somente Suporte está sujeito a taxas adicionais e fornece: serviço preventivo, relato de problemas, criação de incidentes, recuperação de sistemas inativos, acesso aos artigos de conhecimentos e soluções alternativas – nenhuma manutenção ou patches são fornecidos e nenhuma análise de *crash dump* será realizada durante o período de Somente de Suporte. Os clientes com um contrato de manutenção e suporte têm direito a suporte após a data de Fim de Manutenção e desde que o contrato seja renovado pela Teradata e todas as taxas sejam pagas.

Ciclo de vida de suporte a ferramentas e softwares utilitários Teradata

Para o software de ferramentas e utilitários Teradata, a Teradata fornecerá serviços de resolução de problemas de software, que incluem a manutenção no nível do código e qualquer atividade que forneça as correções existentes ou soluções alternativas para corrigir os problemas de software reportados por pelo menos 36 meses após a sua data de Disponibilidade Geral do Cliente (GCA).

Versões de software suportadas

A maioria dos produtos de software Teradata é caracterizada por quatro tipos diferentes de versões de software. Essas versões são diferenciadas por meio do número da versão X.Y.Z.n

- O número X refere-se a uma principal melhoria de versão de software, também conhecido como o número da versão do Vantage.
- O número Y refere-se a um upgrade secundário de versão de software
- O número Z refere-se à melhoria da manutenção da versão
- O número n refere-se a correções ou patches

"Service Pack" e "Hotfix" são os nomes de terceiros para correções de software. Seguindo os padrões da Teradata, um "Service Pack" é uma versão de manutenção (Z) e um "Hotfix" é um patch (n).

Acesso à manutenção de softwares e lançamentos de patches

Todos os níveis de serviço de manutenção e suporte da Plataforma incluem o acesso a qualquer versão de manutenção, patch e correção de software. Para a maioria dos produtos, o Cliente terá acesso ao Teradata Access para obter patches, correções e atualizações com versões de manutenção de software para alguns Softwares que podem ser instalados pelo cliente ou (mediante solicitação do Cliente), a Teradata vai fornecer uma única cópia da mídia gratuitamente. Para os patches e atualizações com versões de manutenção de Software que não puderem ser obtidos de maneira direta, a informação de solicitação necessária será fornecida no Teradata Access. O Cliente pode reproduzir e/ou aplicar os patches ou atualizações com versões de manutenção para cada cópia do Software à qual pertence e ao qual o Cliente pagou os honorários e licenças correspondentes.

Manutenção de software e suporte após a descontinuidade

A manutenção corretiva do código do software não estará disponível no software descontinuado. A disponibilidade de suporte para produtos descontinuados não é garantida, e depende da disponibilidade de especialistas técnicos experientes e outros recursos necessários para dar suporte ao produto.

Manutenção de software e suporte para softwares modificados

A Teradata fornece versões de software com base na Disponibilidade Geral para o Cliente (GCA) para todos os clientes. Caso o Cliente fizer alterações no seu software designado, o software será chamado de "Modificado". A Teradata não fornece versões de software em nenhum nível, X, Y, Z, ou n, que é desenvolvido para ser compatível com as versões modificadas. A Teradata não garante que o novo software funcionará como afirma que irá em conjunto com as versões alteradas.

Softwares instaláveis e atualizáveis pelo Cliente

Para o Software instalável pelo cliente, a Teradata prestará assistência de instalação remota que consiste em (i) orientação na localização (por meio do Teradata Access) de soluções para problemas conhecidos, (ii) informações para resolver problemas de procedimentos e (iii) respostas às perguntas mais frequentes ou (iv) fornecimento de uma solução que solucione o problema reportado. Sem limitação, esse suporte não inclui o seguinte (que é considerado fora do escopo): (1) instalação remota, (2) consultoria de instalação passo a passo, (3) teste de patches instalados pelo Cliente e versões de manutenção ou (4) recuperação do Produto ou do sistema após uma falha na instalação realizada pelo cliente. A menos que especificamente declarado, os produtos de Aplicativos Analíticos não podem ser instalados ou atualizados pelo cliente. Espera-se que os clientes contratem a Teradata Professional Services para essa atividade.

Licenças de assinatura de software/atualização de software

Por meio desse serviço, o Cliente tem direito de receber versões principais (X) e secundárias (Y) que estão geralmente disponíveis comercialmente para o software licenciado. A assinatura da Teradata ou a licença para atualização de software incluem software de banco de dados, utilitários e ferramentas de mainframe da Teradata que estão cobertos sob o contrato de manutenção e suporte do Cliente e quaisquer taxas de licença pagas. A implementação de software não está incluída na Assinatura ou nas Licenças para atualização de software.

Software de varredura de proteção contra vírus

A Teradata não fornece uma solução completa para software de varredura de proteção contra vírus e nem consultoria sobre a configuração e seleção de software para qualquer software de proteção contra vírus.

A Teradata não é responsável pelos vírus nos sistemas do Cliente. Se um vírus for detectado no(s) disco(s) rígido(s) do sistema de um Cliente, o serviço para reparar o sistema e colocar o vírus em quarentena está

fora do escopo do serviço de manutenção e suporte. Embora a Teradata envidará esforços comercialmente razoáveis para auxiliar mediante solicitação quando um vírus é detectado em um sistema do Cliente, a empresa não é responsável pela perda de dados relativamente a este vírus.

Aplicações Teradata

Ciclo de vida de suporte a aplicações gerenciadas Teradata, UDA, aplicações analíticas e outros softwares

Para o aplicativo gerenciado Teradata, aplicativo analítico e software Teradata Unified Data Architecture (UDA), a Teradata fornecerá serviços de resolução de problemas de software, que incluem a manutenção no nível do código e qualquer atividade que fornece as correções existentes ou soluções alternativas para corrigir problemas de software reportados para a versão principal/secundária do software atual. Quando a versão de software do Cliente não estiver mais atualizada e o Cliente não tiver atualizado seu software para a versão mais recente, a Teradata oferecerá suporte com base no Período de Somente Suporte, e esse suporte pode estar sujeito a taxas adicionais.

O Aplicativo Gerenciado Atual e os Produtos UDA nessas categorias incluem, mas não estão limitados a: software Viewpoint, Data Mover, Unity, Ecosystem Manager, Workload Analytics, AppCenter e QueryGrid.

Os Produtos de Aplicação Analítica incluem: TWM (Teradata Warehouse Miner), CIM (Customer Interaction Manager), RTIM (Real-Time Interaction Manager), TCIS (TD Channel Integration Services), DCM (Demand Chain Management), MDM (Master Data Management), TAS (Teradata Analytics for SAP), TDE (Teradata Decision Expert) e TVA (Teradata Value Analyzer).

Manutenção estendida de aplicativos (EAM)

Por no máximo dois anos após o término do suporte para determinados Produtos de Aplicativos Analíticos (atualmente DCM e CIM), a Teradata pode oferecer um serviço de manutenção estendida de aplicativos. O serviço de Manutenção Estendida de Aplicativos está disponível em incrementos de um ano. O serviço de Manutenção Estendida de Aplicativos inclui:

- Aceitação de chamados de incidentes 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Manutenção no nível do código para Gravidade 1 e 2 crítica, e emergência/correções (e-fixes) para problemas novos e existentes por meio do GSO (se possível).
- Capacidade de registrar chamadas para problemas por meio do Teradata Access
- Realizar o *back porting* somente dos e-fixes críticos se não houver nenhuma solução alternativa (se possível)
- Somente metodologia de suporte de serviço remoto, nenhum suporte no local fornecido
- Continuidade do nível atual de cobertura

Para ser elegível para os Serviços de Manutenção Estendida de Aplicativos, o Cliente deve cumprir os seguintes critérios:

- O Cliente deve ter um ambiente estável que não está enfrentando crescimento na carga de usuários ou sujeito a mudanças planejadas de aplicativos de larga escala. O Cliente deve permanecer em uma configuração com suporte de acordo com a Matriz de Configuração com Suporte para sua versão atual.
- Os clientes devem estar na versão de manutenção mais recente da versão principal/secundária e estarem dispostos a fazerem o upgrade para o e-fix mais atual para obter a correção; e
- Um contrato EAM não pode permitir qualquer lacuna na cobertura de suporte. Os Clientes são incentivados a mudar para um contrato EAM assim que o suporte de e-fix expirar para a versão de software atual. Os clientes que estiver solicitando suporte que não tenha um contrato de EAM e precisará iniciar um novo contrato de EAM e pagar pela cobertura em atraso a partir da data na qual o e-fix terminou.

O serviço de Manutenção estendida de aplicativos não inclui:

- Quaisquer serviços para equipamentos
- Acordo de Níveis de Serviço (SLA) para e-fixes
- Certificação dos programas suportados, novas versões de sistema operacional ou novos aplicativos

- Listas de certificação de softwares atualizados para softwares que passaram das suas datas de ciclo de vida normais
- Atualizações de software, versões de manutenção geral ou versões de funcionalidades
- Tempos de resolução ou recuperação – Somente esforço comercialmente razoável
- Quaisquer outros programas de software de cliente ou aplicativos
- Serviço de Manutenção Estendida após o final do período adquirido

Outros Softwares de Terceiros

Ciclo de vida de suporte de software Teradata Aster e Hadoop

A Política de Suporte de Software Aster da Teradata é fornecer três anos de manutenção e suporte, a partir da data de Disponibilidade Geral do Cliente (GCA) da Teradata até a data de Fim da Manutenção. A Política de Suporte de Software Hadoop da Teradata é fornecer três anos de manutenção e suporte, a partir da data de Disponibilidade Geral do fornecedor de distribuição do Hadoop até a data de Fim da Manutenção. Durante o período de manutenção e suporte de software dos produtos Aster Database, Aster Execution Engine e Hadoop, a Teradata fornecerá serviços de resolução de problemas de software, que incluem a manutenção no nível do código e qualquer atividade que forneça as correções existentes ou soluções alternativas para corrigir os problemas de software reportados por pelo menos 36 meses após a sua data de disponibilidade conforme determinado acima. A Teradata pode, a seu critério, oferecer suporte a versões adicionais, mas não fornecerá reparos nem patches para tais versões.

A Teradata fornecerá o serviço Hadoop Support-Only para versões expiradas do Hadoop, desde que o serviço Hadoop Support-Only não possa ser renovado após 31 de dezembro de 2020. Os contratos atuais para ofertas de manutenção e suporte de versões expiradas do Hadoop serão honrados até o final da data de renovação. O serviço Hadoop Support-Only fornece relatórios de problemas, criação de incidentes, acesso a artigos de conhecimento e soluções alternativas (workarounds) em uma base de esforço comercialmente razoável.

Certificação de software de sistema operacional de terceiros

A política da Teradata é testar e certificar todos os patches de SO para se proteger contra quaisquer impactos potenciais que podem resultar na degradação do sistema ou tempo de inatividade. O ciclo de testes para um patch de SO deve começar imediatamente após a entrega pelo fornecedor do sistema operacional.

A Teradata conclui a certificação do patch assim que possível após receber o patch de SO do fornecedor. A maioria das certificações de patches são concluídas em menos de 35 dias. A Teradata envia os seus melhores esforços para completar as certificações mais demoradas (patches para áreas sensíveis no código) em menos de 50 dias.

Em uma situação de correção de emergência, a Teradata disponibilizará e-fixes no Teradata Software Server (TSS) em alguns dias, com a expectativa de que a correção não passou pelo processo de certificação completo.

Os processos da Teradata para notificar os clientes sobre novos patches de SO e para publicar os pacotes para download devem permanecer consistentes com esta política. A Teradata não recomenda que os clientes apliquem nenhum patch de SO no seu sistema Teradata antes de ele ter sido testado e certificado pela engenharia da Teradata.

Suporte para softwares de terceiros

O suporte para produtos de software de terceiros é fornecido pelo fornecedor, a menos que a Teradata tenha um acordo específico com esse fornecedor para fornecer suporte para o software de terceiros. Nos casos em que a Teradata não tem um relacionamento de suporte formal com o fornecedor externo, ela não realiza nenhuma certificação ou teste destes produtos de software. É responsabilidade do cliente

determinar se os softwares são certificados pelo fornecedor para uso no ambiente no qual eles são implementados. A Teradata não assumirá nenhuma responsabilidade pela instalação, integração, manutenção ou suporte de produtos de terceiros, mesmo que eles tenham sido certificados para trabalhar com um produto Teradata.

Na maioria dos casos, a Teradata concordará com a instalação e uso de softwares de terceiros pelo cliente, a menos que tiver identificado um problema de compatibilidade previamente. Se a Teradata identifica que um produto de terceiros está afetando negativamente o desempenho, compatibilidade ou funcionalidade, ela recomendará que este produto seja imediatamente desabilitado ou removido e entrará em contato com o fornecedor externo para obter suporte. Se o Cliente não puder atender a recomendação da Teradata, esta recusa poderá afetar negativamente o nível de suporte que a Teradata oferece e possivelmente anular o contrato de suporte do Cliente com a Teradata.

Conforme a Teradata toma conhecimento sobre problemas com produtos de terceiros, ela documenta estes problemas e os disponibiliza para visualização do cliente por meio do Teradata Access. Qualquer diagnóstico e/ou resolução de problemas causado por produtos de terceiros será considerado "fora do escopo" no que diz respeito ao contrato de serviço dos Clientes.

Software SAS

O SAS é responsável pela instalação do software SAS baseado no servidor e cliente. A Teradata é responsável pela instalação (e atualização) do SAS EP residente no nó, de acordo com as regras e políticas gerais do Serviço de Implementação de Software Teradata (SWI) opcional.

Após a conclusão da instalação do SAS EP, o SAS é responsável pela configuração, preparação e ajuste da solução geral. Uma vez operacional, o suporte ao produto SAS EP é de responsabilidade do SAS.

Suporte Global

Resolução de problemas

Resolução de problema de hardware

A resolução de problemas de hardware é realizada quando o equipamento é colocado novamente em uma situação de "pronto para a operação". Implementar uma Solicitação de Atualização de Campo (FRO) para um problema reportado ou outra manutenção corretiva não vai alterar a Gravidade original do Incidente.

Se a resolução de problemas ou uma FRO exige que o sistema fique inoperável, a resolução de problema ou FRO é regida pela Gravidade do incidente original ou classificação de FRO.

Portanto, em determinadas situações, onde a resolução de um incidente de Gravidade 2 ou Gravidade 3 ou uma implementação de FRO exige paralisar o sistema, o Cliente enfrentará indisponibilidade do sistema sem ter um incidente de Gravidade 1. Essas paralisações só seriam tratadas durante o horário comercial (ou a um custo adicional, caso houver solicitação de resolução fora do horário comercial).

Resolução de problema de Software

Resolução de problemas de software consiste de: 1) orientação na localização (via Teradata Access) de soluções para problemas conhecidos, informações para resolver problemas de procedimentos e respostas às perguntas mais frequentes, 2) recomendações de atualização se a solução estiver disponível em uma versão de software mais atual, 3) fornecimento de um procedimento alternativo temporário para contornar um Problema até que uma correção eletrônica/mudança no nível do código seja fornecida, ou 4) fornecimento de uma correção eletrônica/mudança no nível do código que solucione o problema reportado. Correções eletrônicas/mudanças no nível do código só serão fornecidas para versões suportadas do Banco de dados, Ferramentas e Utilitários/Softwares do Cliente, a critério da Teradata.

A resolução de problemas de software da Teradata não inclui: (i) instalação, (ii) consultoria de instalação passo a passo, (iii) teste de patches instalados pelo Cliente e versões de manutenção ou (iv) recuperação do produto ou do sistema após uma falha na instalação realizada pelo Cliente.

Diretrizes de Escalonamento

Os processos de suporte da Teradata incluem orientações de escalonamento, notificação e resolução. Esses gatilhos são utilizados com base na gravidade do incidente e impacto no desempenho do produto. As orientações são as seguintes:

	Gravidade 1	Gravidade 2	Gravidade 3	Gravidade 4	Gravidade 5
Definição	O sistema de missão crítica está inativo, corrompido, ou tão gravemente degradado que é inutilizável e requer atenção imediata para voltar a funcionar.	O sistema de produção está ativo e operacional, mas o problema tem um impacto diário grave e contínuo no negócio que exige ação imediata e esforços de resolução urgentes	O Problema tem um impacto médio no negócio; os esforços de resolução podem ocorrer nos próximos dias (ou Causa Raiz da Paralisação com Gravidade 1).	O problema tem um impacto baixo nas operações; investigação ou informações adicionais são necessárias	A resolução do problema é postergada ou planejada mutuamente pela Teradata e o Cliente.
Recursos	Envolvimento imediato de Níveis 1 a 3	Acionamento de Nível 2 (ou 3) Imediato	Nível 1 & 2 em até 2 dias	Nível 1 & 2 em até 5 dias	Conforme necessário
Esforço de trabalho	24 horas por dia*	Esforços dedicados e contínuos**	Esforços Gerenciados durante os Horários do Centro (alinhados ao horário comercial do cliente)	Esforço prático durante os Horários do Centro	Esforço planejado
Atualizações do Cliente***	Por hora ou conforme acordado	A cada 6 horas ou conforme acordado	Diariamente ou conforme acordado	A cada 5 dias ou conforme acordado	Conforme apropriado para o Plano
Chamada de Bridge	Sim	Não, ou mediante solicitação junto ao Gerente de Serviços Atribuído	Não	Não	Não

Escalonamento para Nível 3	Imediata	Em menos de 12 horas	Em menos de 3 dias	Em menos de 7 dias	Conforme necessário
Ações corretivas de circuito fechado	Sim (somente para Teradata Success Services)	Não	Não	Não	Não

* Os esforços para a Gravidade 1 (S1) continuarão enquanto um progresso significativo puder ser feito; O cliente e o sistema também devem estar disponíveis e envolvidos

** Os esforços para a Gravidade 2 (S2) continuarão enquanto um progresso significativo puder ser feito; Se o cliente precisar de progresso adicional, o cliente/sistema deve estar disponível

*** Indica os Dias de Serviço (dias para os quais o cliente contratou o serviço)

Comunicação do status das escalonamento

Todos os incidentes com Gravidade 1 são escalados imediatamente para o Líder do Turno e para qualquer (quaisquer) representante(s) de atendimento ao cliente designado(s). O status desses problemas será fornecido ao Cliente de hora em hora por meio de uma ponte (bridge) de teleconferência. Para incidentes de Gravidade 2 e Gravidade 3, o Cliente pode verificar o status usando o Teradata Access e selecionando a Visão apropriada de uma opção de Incidente que atenda às necessidades do Cliente. O Cliente também pode pedir para receber automaticamente um aviso de atualização por e-mail para qualquer incidente.

Escalonamento para paralisações além dos planos de controle de mudanças aprovados

Para os controles de alterações que são executados além da interrupção agendada nos Sistemas em produção, a Teradata vai declará-los como sendo um incidente de Gravidade 1 imediatamente, e gerenciá-los como tal até que o pleno funcionamento do sistema seja restaurado. Uma vez que o sistema for restaurado, a Teradata analisará o incidente com o Cliente visando identificar formas de prevenir a reincidência.

Gerenciamento de Incidentes

Quando o Cliente cria um incidente de Gravidade 1, a Teradata imediatamente fará todo o possível para colocá-lo em uma situação operacional. Visando resolver os incidentes de Gravidade 1 efetivamente, a Teradata requer que o Cliente forneça acesso irrestrito imediato ao sistema e disponibilize o pessoal apropriado na equipe do Cliente para ajudar na resolução. Caso contrário, Teradata reclassificará a gravidade do incidente para um status de Gravidade 2.

Uma vez que a Teradata inicia o suporte para uma chamada de Gravidade 1 remotamente, ele continuará resolvendo o problema ininterruptamente e ajudará o pessoal da Teradata se o envio de pessoal for considerado necessário. A critério da Teradata, um representante da Teradata pode ser interrompido e, possivelmente, realocado se estiver trabalhando em incidentes de Gravidade 2 ou 3.

Fechamento do incidente

Ao fornecer uma solução para um Incidente, a Teradata solicitará o acordo do Cliente para que o incidente seja encerrado. Nas situações em que o cliente está ativamente envolvido com a Teradata quando a solução é fornecida, e concorda que a solução resolve o problema e/ou responde à pergunta, a Teradata encerrará o incidente.

Se o Cliente não estiver diretamente envolvido quando a solução é fornecida (por exemplo, o cliente é informado da solução por meio do Teradata Access ou de um e-mail), a Teradata fornecerá ao Cliente a oportunidade de concordar em encerrar o incidente. Caso o Cliente não tenha fechado um incidente dentro de 14 dias do recebimento da solicitação por e-mail da Teradata, e não tenha avisado a Teradata

de que esse incidente não foi sanado, a Teradata fechará o incidente como "transferido para o Cliente". Esses incidentes ficarão visíveis no Teradata Access como "Transferidos para o Cliente" por um período de dois anos.

O Teradata também encerrará um incidente nas situações em que o Cliente não forneceu as informações necessárias para a Teradata diagnosticar e resolver o problema de maneira adequada. Caso, após um período razoável (determinado com base na gravidade do incidente), a Teradata não receber as informações solicitadas, ela encerrará o incidente como "cancelado pelo cliente". Os clientes terão sete dias para responder a uma solicitação de um incidente de Gravidade 3 e 14 dias para responder a uma solicitação de um incidente de Gravidade 4.

Uma solução para um incidente é definida da seguinte maneira:

Incidente de software:

- Consulta fornecida e problema resolvido e/ou pergunta respondida
- Uma solução alternativa (workaround) viável está disponível e é considerada uma solução permanente
- A correção do software é necessária e há uma versão GCA disponível
- Uma Solicitação de Mudança é necessária

Incidente de hardware:

- A mudança de configuração necessária foi concluída
- O reparo do hardware/substituição da peça é concluído/instalado

Solicitações de controle de mudanças

A Teradata exige notificação do Cliente com menos de 28 dias antes da ocorrência de uma mudança para elaborar um plano de controle de mudanças.

Responsabilidades do cliente

Os clientes são responsáveis por cumprir determinadas obrigações visando possibilitar que a Teradata forneça o serviço. Se as obrigações listadas abaixo não forem cumpridas, a Teradata pode fazer o seguinte:

- Cobrar tempo e materiais pelo trabalho adicional fora do escopo, ou no local
- Reclassificar a gravidade do incidente
- Não prestar os serviços

Preparação do local

O cliente é responsável por preparar (antes da entrega dos produtos a serem usados ou reparados), manter e/ou atualizar conforme necessário, o local do Cliente de acordo com as especificações do fabricante da Teradata e/ou terceiros e de oferecer condições de trabalho seguras e adequadas para o pessoal de manutenção da Teradata, incluindo energia comercial limpa, serviços públicos apropriados, extensões de telefone e modems locais e conectividade para Ferramentas de Diagnóstico.

Conectividade remota

ServiceConnect™ e ServiceLink™

A solução de conectividade remota padrão da Teradata é o ServiceConnect. A menos que indicado de outra forma, o Cliente deve permitir a conectividade remota Teradata ServiceConnect entre o seu sistema e o Suporte Teradata para habilitar o suporte remoto e outros Serviços remotos.

Para alguns produtos com *Software Only Support*, o Cliente poderá utilizar a conectividade remota Teradata ServiceLink entre o seu sistema e o Suporte Teradata para habilitar o suporte remoto e outros Serviços remotos.

Para suporte a alguns produtos, com aprovação por escrito da Teradata e sujeito a taxas adicionais, o Cliente pode fornecer uma conexão de rede virtual privada "token free" business-to-business de alta velocidade entre o sistema do Cliente e o Suporte Teradata. A conexão de alta velocidade deverá ter uma velocidade mínima de 128 kilobytes por segundo e não deverá exigir uma conexão de tunelamento SSL exclusiva. Se o acesso por token for uma exigência de segurança para conectividade remota no ambiente do Cliente, a Teradata cobrará taxas adicionais caso necessário para gerenciar os tokens para o cliente.

Para o suporte a determinados produtos de software Hadoop com Suporte Apenas de Softwares que rodam em hardware não Teradata, a conectividade remota Teradata ServiceConnect ou Teradata ServiceLink não é necessária. No mínimo, o Cliente deve permitir as conexões tipo WebEx ou Secure Shell (SSH), conforme solicitado pela Teradata para o suporte desses produtos.

O Cliente deve fornecer qualquer login e senha necessários para acessar o sistema remotamente mediante solicitação do Suporte da Teradata. Caso o Cliente recuse a instalação ou, a qualquer momento, não permita a plena utilização de uma conexão ServiceConnect, ServiceLink ou business-to-business de alta velocidade, o preço para a prestação dos serviços contratados será aumentado.

Para as plataformas de hardware e software integradas da Teradata, se o Cliente não permitir a conectividade remota do Teradata ServiceConnect ou Teradata ServiceLink quando exigido pelo suporte, o Cliente estará sujeito a um valor superior de uma taxa anual de 2% do preço total líquido de compra do Produto, incluindo todas as compras do Produto que são mantidas pela Teradata, ou US\$ 50.000, adicionalmente às taxas de suporte anuais. Para Teradata Software-Only (por exemplo, TD_VMware ou Do-It-Yourself Cloud) se o Cliente não permitir a conectividade remota do Teradata ServiceConnect ou Teradata ServiceLink quando exigido pelo suporte, o Cliente estará sujeito a um valor superior de uma taxa anual de 2% do preço total líquido de compra do Software, incluindo todas as compras do Produto de Software que são mantidas pela Teradata, ou US\$ 25.000 (o que for maior, adicionalmente às taxas de suporte anuais).

Caso o Cliente não permita conectividade remota quando necessária para Serviços Opcionais, como o Vantage Limited Upgrade e Teradata Success Services, o Cliente estará sujeito a taxas de suporte adicionais, incluindo despesas de deslocamento para serviços no local.

Se a Teradata Vital Infrastructure (TVI) não estiver totalmente habilitada, o Cliente é responsável por notificar a Teradata sobre todas as falhas e alertas no prazo de 24 horas usando o Teradata Access e fornecendo todas as informações de log sobre o evento.

Movimentações, adições ou reposições de produtos

Movimentações, adições ou reposições

O Cliente notificará a Teradata por escrito pelo menos 30 dias antes de o produto ser movido, adicionado ou removido do serviço, ou se o Cliente deseja alterar o horário de cobertura. A notificação deve incluir o novo local (com endereço completo, cidade, estado e código postal, além de um novo número de local) e a data de vigência da mudança. Caso o cliente não fornecer o aviso requerido, a Teradata mantém o direito de faturá-lo pelos Serviços Adicionais (conforme detalhado abaixo) resultantes de quaisquer atrasos causados por isso (incluindo, por exemplo, o envio do Técnico da Teradata para um local errado).

Para produtos previamente cobertos por um pedido de manutenção e suporte a serem restabelecidos sob um novo pedido de suporte, independentemente do nível de serviço ou das opções selecionados, todas as tarifas de manutenção e suporte que caducarem e quaisquer tarifas de recertificação aplicáveis deverão ser pagas integralmente antes que os Produtos sejam aceitos para cobertura. Os equipamentos

que não estão sujeitos à garantia da Teradata ou que não são mantidos pela Teradata por mais de 90 dias estão sujeitos a recertificação pela Teradata para fins de cobertura sob um pedido de manutenção e suporte.

Operações

O Cliente é responsável por todas as operações relacionadas aos sistemas, incluindo (i) obter o treinamento adequado nas suas operações, (ii) assegurar que todas as instalações, atualizações e correções de um problema tenham sido realizadas de acordo com as especificações da Teradata, (iii) oferecer sistemas de backup e recuperação, processos e serviços para recuperação do sistema mediante uma falha dos produtos, (iv) recuperar dados, conexões de dados e softwares aplicativos após a Teradata realizar os serviços, (v) proteger todos os dados do software e armazenamento removível em intervalos programados regularmente e antes da Teradata realizar qualquer serviço; (vi) qualquer teste, (vii) instalar imediatamente as correções fornecidas pela Teradata para os problemas reportados e (viii) abordar qualquer problema de desempenho do sistema.

O Cliente deve utilizar os produtos de acordo com a documentação da Teradata. O Cliente não deverá realizar, ou não deve ter realizado, quaisquer correções, reparos ou alterações, ou realizar ou ter realizado qualquer manutenção nos Produtos, salvo se realizado ou aprovado pela Teradata.

O Cliente é responsável por acessar o Teradata Access para verificar o status dos controles de mudanças e incidentes. Os Clientes devem 1) atribuir um número razoável de pessoas capacitadas para atuarem como contatos de suporte para interagir com o grupo de Teradata Customer Services, 2) verificar o Teradata Access para suporte e notificações de descontinuação de Produtos e 3) identificar quaisquer patches e versões de softwares alvo e/ou firmware (exceto aqueles recomendados pela Teradata como parte da resolução de um problema) a serem instalados.

Ferramentas de monitoramento

O Cliente deve permitir que Teradata instale e execute ferramentas/agentes de monitoramento e diagnóstico. Essas ferramentas coletam e notificam a Teradata sobre os dados do sistema para ajudar na resolução de problemas, controle de mudanças e na análise e relatórios de uso do sistema, além de detectar falhas no sistema. Os dados de uso do sistema não incluirão os dados do Cliente.

Se um serviço de monitoramento for adquirido do portfólio [Teradata Success Services](#), o Cliente deve permitir que a Teradata implemente os agentes de Service Operations Reporting (SOR) e Teradata Operations Management (TOM) em um dos servidores gerenciados Teradata. Esses agentes vão capturar os alertas, eventos e métricas de desempenho do banco de dados para que eles possam ser exibidos para o Cliente no portal Teradata Operations Management.

Teradata Access

O Cliente deverá identificar por escrito e sempre ter dois funcionários disponíveis para serem administradores principais e auxiliares do Teradata Access. Os administradores são responsáveis por aprovar a adição e remoção do Teradata Access. Os usuários associados com sua empresa e todas as funções e permissões de visualização do Teradata Access associadas a cada um dos Usuários do Teradata Access da sua empresa.

Resolução de problema inicial

O Cliente deve tentar isolar e documentar problemas e usar o Teradata Access para verificar correções conhecidas para um problema, monitorar os status de incidentes, enviar e atualizar todos os incidentes de Serviços e determinar a disponibilidade das correções para um problema e novas versões de Software.

O cliente deve fornecer ao pessoal de suporte técnico da Teradata uma cooperação e assistência comercialmente razoáveis e informações completas e precisas relevantes para o Problema à Teradata até a resolução do problema. Esta assistência ao Cliente pode incluir efetuar o login nos sistemas do

Cliente para o diagnóstico de problemas, baixar e instalar patches de software, recuperar e transferir logs de sistema/arquivos, reinstalar o produto existente e participar de testes para as correções.

Serviços opcionais

Peças

Serviço de peças no local

Com o Serviço de Peças no Local, o Teradata Customer Support and Services analisará as necessidades de peças específicas do cliente, desenvolverá um plano personalizado e gerenciará o estoque de peças de reposição no local. A Teradata ajustará continuamente o plano para permitir o gerenciamento das peças durante o seu ciclo de vida (por exemplo, FROs, peças que exigem substituição regular – como unidades de disco, baterias, etc.). Essas peças de reposição no local serão abastecidas no local do Cliente. O Cliente deve armazenar as peças em uma área segura e fornecer acesso irrestrito ao pessoal da Teradata quando solicitado. Essas peças serão adicionais ao estoque centralizado de Peças de reposição da Teradata. A falha em manter os materiais de embalagem originais pode resultar no Cliente ter que pagar uma taxa de reabastecimento para a(s) peça(s) sem essas embalagens. A Teradata revisará periodicamente a lista de peças específicas armazenados nas instalações do Cliente. A exclusivo critério da Teradata, a empresa determinará se adicionará ou removerá peças com base em sua criticidade e necessidade.

Serviço de substituição de todas as peças Teradata

A Teradata também será responsável por realizar a manutenção corretiva necessária em todas as peças consideradas substituíveis pelo Cliente e substituir quaisquer peças necessárias para retornar o equipamento a uma condição operacional. Esse serviço é realizado de acordo com os tempos de resposta in loco de Gravidade 3, conforme adquirido com o Suporte Premier Appliance.

Retenção de Unidade de Disco

Com o Serviço de Retenção de Unidades de Disco, qualquer disco ou unidade(s) de estado sólido com problemas (os tipos de unidades serão identificados especificamente no pedido de manutenção e suporte) não será(ão) substituído(s) em uma base de troca. Em vez disso, após a substituição (pela Teradata ou pelo Cliente) a unidade de disco substituída passará a ser propriedade do Cliente.

Implementação do software

Serviço de Upgrade Vantage Limited

Com o Serviço de Upgrade Vantage Limited, a Teradata fornecerá o upgrade/atualização remota do Banco de Dados Teradata, do Aplicativo Gerenciado Teradata (por ex., Viewpoint) e versões de software do sistema operacional, conforme coberto por um pedido relevante para o qual o Cliente tenha uma licença válida. A instalação deverá ocorrer durante o Horário de Cobertura Remoto e no Local selecionado que se aplica a incidentes com Gravidade 1. Todas as implementações deverão seguir o processo de gerenciamento de controle de mudanças e de implementação da Teradata vigentes e estão sujeitas aos requisitos de conectividade remota. A critério da Teradata, qualquer atualização de sistema operacional, firmware ou outras atualizações de software necessárias para permitir a implementação da mudança de software de banco de dados podem ser realizadas como parte do serviço de atualização.

- O Serviço de Upgrade Vantage Limited está disponível apenas para clientes com no máximo duas plataformas Teradata ou exclusivamente com plataformas Do-It-Yourself Cloud.
- Nem todos os produtos de software Teradata são elegíveis para o serviço de Upgrade Teradata (por exemplo, Aplicações Analíticas Teradata, Hadoop).

- O Cliente deverá fornecer notificação de uma mudança à Teradata com pelo menos 28 dias de antecedência para permitir que a Teradata desenvolva e aprove o plano de controle de mudanças adequado.
- O Cliente é responsável por identificar a versão do software alvo específica a ser implementada.

O Serviço de Upgrade Teradata Vantage Limited não está disponível para Nuvem Pública, a menos que a solução de conectividade remota Teradata ServiceConnect tenha sido implementada e, nesse caso, aplica-se apenas para manutenção e patches/correções.

As opções do serviço de anuidade Vantage Limited Upgrade são identificadas abaixo:

OnPremises TD_VMware	e	Todas as pequenas (X) e grandes (Y) atualizações do Banco de Dados Teradata (exceto Do-It-Yourself Public Cloud) e do software de SO, e todas as versões de manutenção (Z)/patch (n) e todos os reparos necessários (Efix)
Do-It-Yourself Cloud	Public	Todas as versões de manutenção (Z)/patch (n) e todos os reparos necessários (Efix)

Serviço de implementação de software (SWI) BAR

A Teradata fornecerá implementação remota das versões de Software BAR cobertas pela Solicitação relevante e para as quais o Cliente possui uma licença válida. A BAR SWI não inclui identificar uma versão de software alvo específica a ser implementada. A instalação deverá ocorrer durante o Horário de Cobertura Remoto e no Local selecionado que se aplica a incidentes com Gravidade 1. Todas essas implementações deverão seguir o processo de gerenciamento de controle de mudanças e de implementação da Teradata vigentes e estão sujeitas aos requisitos de conectividade remota. Qualquer sistema operacional, atualizações de firmware ou outras atualizações de software estão fora do escopo do BAR SWI. O Cliente deverá fornecer notificação de uma mudança à Teradata com pelo menos 28 dias de antecedência para que a empresa desenvolva e aprove o plano de controle de mudanças.

As opções de serviço específicas de anuidade de SWI são identificadas abaixo.

BAR	Teradata BAR Extension (Data Stream Architecture (DSA) / Tier Archived Restore Architecture (TARA)) e o pacote de software de Backup e Recuperação empresarial (NetBackup/NetVault) e correções
-----	---

ANEXO II - TERADATA CLOUD

1) TERADATA CLOUD SERVICE

1.1) PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TERADATA CLOUD. A Teradata fornecerá ao Cliente e às suas Afiliadas o acesso ao serviço TERADATA CLOUD, de acordo com os termos e condições estabelecidos no presente Contrato e na Descrição dos Serviços TERADATA CLOUD (DISPONÍVEL NO PORTAL DE SUPORTE Teradata) ou, ainda, na Ordem/Pedido/Proposta correspondente. A Teradata concede ao Cliente o direito global, intransferível e não-exclusivo, de acesso ao TERADATA CLOUD exclusivamente para uso interno do Cliente e de suas Afiliadas. As Afiliadas do Cliente e demais terceiros que atuem em nome e representação do Cliente, poderão usar o TERADATA CLOUD para uso interno do Cliente ou de suas Afiliadas durante o prazo de contratação. O Cliente não licenciará nem sublicenciará, não venderá nem poderá revender, alugar, arrendar, transferir, ceder, distribuir, outorgar licenças, propriedade ou autorizar o uso compartilhado ou, de qualquer outra forma, explorar comercialmente o TERADATA CLOUD, ou disponibilizá-lo a terceiros. Adicionalmente aos termos do presente Contrato, ao Cliente não é concedido nenhum outro tipo de licença ou direito sobre o TERADATA CLOUD, nem os direitos de propriedade intelectual da Teradata. Os direitos de propriedade intelectual da Teradata, assim como todas as licenças e demais direitos aqui mencionados, são mantidos expressamente reservados pelo presente Contrato.

1.2) RESTRIÇÕES. O Serviço TERADATA CLOUD será limitado (e.g., espaço disponível para dados, potência de processamento, quantidade de usuários concorrentes) conforme estabelecido na respectiva Ordem/Pedido/Proposta. O Cliente não deverá: (i) modificar, copiar ou criar trabalhos derivados com base no TERADATA CLOUD ou em qualquer outra propriedade intelectual da Teradata; (ii) exceder as limitações definidas no respectivo Pedido; (iii) acessar ou usar o TERADATA CLOUD para o desenvolvimento de análises concorrentes sem autorização prévia e expressa da Teradata; ou (iv) realizar engenharia reversa, decompilar ou desmontar o TERADATA CLOUD, ou acessá-lo com o objetivo de criar produtos ou serviços concorrentes, copiar ou replicar suas ideias, características, funções ou gráficos.

1.3) MODIFICAÇÕES. A Teradata poderá modificar a Descrição de Serviço, de tempos em tempos, e disponibilizará a versão mais atual da mesma através do seu *portal web Teradata Cloud*. Caso uma modificação reduza de maneira substancial os recursos e funcionalidades do TERADATA CLOUD, a Teradata poderá autorizar que o Cliente cancele a respectiva Ordem afetada, recebendo o correspondente reembolso proporcional de eventuais valores pagos antecipadamente pelo Cliente, conforme estabelecido na respectiva Ordem. A Teradata poderá realizar modificações imediatas caso as mesmas sejam requeridas por disposição legal ou necessárias para ampliar a segurança, desempenho, funcionalidade, confiabilidade ou disponibilidade do Serviço.

2) RESPONSABILIDADES DO CLIENTE. O Cliente é responsável por todas as atividades e suas consequências causadas por qualquer pessoa ou empresa autorizadas pelo Cliente a acessar e/ou usar o TERADATA CLOUD. O Cliente também é responsável por garantir que seus usuários cumpram com os termos do presente Contrato e da Descrição do Serviço e diretrizes de uso do TERADATA CLOUD. O Cliente fornecerá conexão segura para o acesso e transferência de dados ao TERADATA CLOUD. O Cliente será o único responsável por: (i) determinar se o Serviço TERADATA CLOUD contratado cumprirá com seus requisitos comerciais e de integração de dados; (ii) fornecer os dados standard “extraídos, transformados e livre de erros - extracted, transformed, cleansed” para carga no TERADATA CLOUD; (iii) pelo desenvolvimento, suporte e operação de business intelligence; data modeling lógicos e físicos; desenvolvimento, suporte e operação de aplicações, performance das aplicações; qualidade dos dados; manter processos, ferramentas e controles de segurança minimamente razoáveis para os sistemas e redes que interajam com o TERADATA CLOUD; (iv) tomar suas próprias decisões acerca do armazenamento de backup e, ainda, alternativas quanto a capacidade computacional e processos corporativos para eventualidades em que o TERADATA CLOUD não estiver disponível; (v) comunicar os incidentes através do portal web TERADATA CLOUD Management. Adicionalmente, o Cliente deverá assegurar-se de que os controles de segurança oferecidos pelo TERADATA CLOUD e o uso dos mesmos pelo Cliente, cumprem integralmente com suas necessidades comerciais e suas obrigações e requisitos associados à proteção de dados (incluído processos de criptografia colunar de informações sensíveis), e deve cumprir com todas as leis locais, estaduais, federais e internacionais aplicáveis ao seu uso do Serviço TERADATA CLOUD, incluindo controle de exportação, privacidade e segurança. Em algumas opções de contratação do Teradata Cloud, o Cliente pode optar pela contratação direta do fornecedor de infraestrutura cloud para o Site e serviços correlatos que hospedarão a solução Teradata Cloud. Caso esse seja o cenário da presente contratação, o Cliente contratará e manterá o mais alto nível de suporte técnico disponibilizado pelo fornecedor de infraestrutura durante toda a vigência da presente contratação, devendo gerenciar eventuais problemas associados à infraestrutura cloud diretamente com o respectivo fornecedor.

3) GUIDELINES DE USO. O Cliente deve usar o TERADATA CLOUD unicamente para fins internos próprios, conforme estabelecido no presente instrumento, e não deverá: (i) enviar ou armazenar material que viole direitos, material obsceno, ameaçador ou injurioso, ou que de alguma maneira seja ilegal ou delituoso, incluído spam, material prejudicial ou ofensivo à crianças ou que transgrida direitos de privacidade de terceiros; (ii) enviar ou armazenar material que contenha vírus, cavalos de troia, worms ou outros códigos maliciosos de informática, arquivos, scripts; (iii) interferir ou alterar de maneira proposital a integridade ou performance do TERADATA CLOUD; ou (iv) tentar obter acesso não autorizado ao TERADATA CLOUD ou a seus sistemas ou redes relacionadas; (v) violar ou apoiar a violação de direitos de terceiros; e (vi) participar, promover ou apoiar atividades ilegais. A Teradata poderá eliminar todo material ou conteúdo que acredite ser razoavelmente infringente aos termos da presente cláusula, mediante notificação prévia ao Cliente.

4) SUSPENSÃO DO SERVIÇO. A Teradata poderá, adicionalmente a quaisquer direitos e recursos disponíveis, (a) discontinue ou suspender o acesso ao TERADATA CLOUD, mediante notificação prévia ao Cliente, com 10 (dez) dias de antecedência, sem quaisquer responsabilidades ou obrigações perante o Cliente, em caso de descumprimento das obrigações de pagamento pelo Cliente, quando tal descumprimento não seja sanado dentro do prazo de comunicação prévia; ou (b) descontinue o acesso ou suspender o serviço, imediatamente, com o objetivo de proteger o TERADATA CLOUD de ameaças de pirataria ou outros ataques cibernéticos, ou qualquer outro tipo de impacto negativo sobre o TERADATA CLOUD ou sobre os demais sistemas e dados. O Cliente arcará com gastos razoáveis para a reativação dos serviços que tenham sido suspensos por falhas ou descumprimentos do Cliente.

5) GARANTIAS

5.1) A Teradata garante que (i) mantém a propriedade ou direitos suficientes sobre o TERADATA CLOUD para que seja possível conceder os direitos outorgados através do presente Contrato; e (ii) o Serviço TERADATA CLOUD se ajustará de maneira substancial à Descrição do Serviço. Eventuais reclamações associadas à presente garantia devem ser apresentadas por escrito, com a descrição do descumprimento, em até 30 (trinta) dias da ocorrência do mesmo. Os recursos do Cliente para eventuais descumprimentos dos termos de garantia serão: a Teradata terá 30 (trinta) dias para sanar quaisquer descumprimentos, reparando ou substituindo o Serviço TERADATA CLOUD. Se a reparação ou substituição não forem possíveis dentro do mencionado período, o Cliente poderá rescindir a licença de acesso ao TERADATA CLOUD afetado, enviando à Teradata a necessária notificação acerca da rescisão. O Cliente terá direito ao reembolso proporcional dos valores antecipadamente pagos pelo uso do TERADATA CLOUD considerando a data de recebimento da notificação enviada pelo Cliente acerca do descumprimento.

5.2) O Serviço TERADATA CLOUD não é desenvolvido para uso em Atividades de Alto Risco. Qualquer uso dos Serviços TERADATA CLOUD em Atividades de Alto Risco será realizado por critério e risco exclusivos do Cliente, sendo o Cliente o único responsável por eventuais falhas do Serviço TERADATA CLOUD quando o mesmo for usado nas mencionadas situações. “Atividades de Alto Risco” significa atividades nas quais eventuais falhas do Serviço TERADATA CLOUD poderão ter como resultado a morte, lesão corporal, danos severos ao meio ambiente e a propriedades.

5.3) A TERADATA NÃO GARANTE QUE O SERVIÇO TERADATA CLOUD SERÁ PRESTADO DE MANEIRA ININTERRUPTA OU QUE O MESMO ESTARÁ DISPONÍVEL EM MOMENTOS ESPECÍFICOS, LIVRE DE ERROS, LIVRE DE COMPONENTES DANOSOS, OU QUE OS DADOS, INCLUINDO DADOS DO CLIENTE OU DE TERCEIROS, ESTARÃO SEGUROS OU QUE NÃO SE PERDERÃO OU SERÃO DANIFICADOS, NEM TAMPOUCO APRESENTA GARANTIAS ACERCA DE EVENTOS QUE NÃO ESTEJAM SOB SEU CONTROLE. SALVO PELOS TERMOS EXPRESSAMENTE ESTABELECIDOS NO PRESENTE INSTRUMENTO, NENHUMA OUTRA GARANTIA É OFERECIDA PELA TERADATA, INCLUINDO GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, PERFORMANCE E ADEQUAÇÕES A FINALIDADES ESPECÍFICAS. A RESPONSABILIDADE TOTAL DAS PARTES POR DANOS E PREJUÍZOS ASSOCIADOS AO PRESENTE CONTRATO, NÃO SERÁ SUPERIOR AO VALOR TOTAL, DEVIDO PELO CLIENTE À TERADATA, EQUIVALENTE A 12 (DOZE) MESES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CLOUD.

6) EFEITOS DA RESCISÃO. Em caso de rescisão do presente Contrato ou de um Pedido, o acesso do Cliente ao TERADATA CLOUD bem como seu uso, serão interrompidos, juntamente com os direitos do Cliente que emanam do presente Contrato. A Teradata manterá o Site do Serviço TERADATA CLOUD por 30 dias e, após esse prazo, o Site será deletado. A Teradata apoiará o Cliente na transição dos Dados do Cliente, mediante acordo prévio acerca do escopo das atividades, responsabilidades e condições comerciais. Caso o Cliente rescinda o presente Contrato por descumprimento da Teradata, o Cliente terá direito a receber reembolso proporcional dos valores antecipadamente pagos e não utilizados, desde a data de comunicação da rescisão.

7) DADOS - DIREITO AO PROCESSAMENTO DOS DADOS. O Cliente declara e garante ser proprietário ou, de qualquer outra forma, controlar todos os direitos sobre os Dados do Cliente; que os Dados do Cliente são precisos; que o uso dos Dados do Cliente não violam as disposições do presente contrato e que não causarão danos a quaisquer pessoas ou entidades.

8) SEGURANÇA DE DADOS - GERAL. Durante a vigência do presente Contrato, a Teradata aplicará e manterá medidas de segurança administrativas, físicas e técnicas, para (i) manter a proteção dos sistemas TERADATA CLOUD, através de firewalls, de acordo com os padrões estabelecidos pela indústria; (ii) aplicar, considerando cronograma razoável, todos os patches desenvolvidos para os sistemas TERADATA CLOUD; (iii) empregar esforços razoáveis para escanear contra vírus e malwares os sistemas TERADATA CLOUD; e (iv) limitar os acessos às instalações e aos sistemas do TERADATA CLOUD somente a empregados e subcontratados autorizados que tenham necessidade de conhecê-los em virtude do presente Contrato e que os privilégios de acesso possam ser revogados em caso de rescisão da relação com a Teradata.

8.1) DATA BREACH. Cada parte comunicará à outra, o mais rápido possível, com relação à qualquer violação de dados (“Data Breach”) no TERADATA CLOUD com envolvimento dos Dados do Cliente. As partes coordenarão em conjunto as investigações associadas à Data Breach e a Teradata apoiará razoavelmente ao Cliente na condução e gerenciamento da situação, incluído o apoio a qualquer investigação e à disponibilização de informações e arquivos relevantes solicitados pelo Cliente para atendimento à requisitos legais, regulamentos e padrões de indústria. As partes envidarão esforços razoáveis para evitar a recorrência de um Data Breach.

9) CONTROLE DE EXPORTAÇÕES. Cada parte declara que cumprirá com todas as leis e regulamentações aplicáveis ao presente Contrato, vigentes tanto no Brasil como nos Estados Unidos e no exterior, -sem limitação e somente como exemplo-, leis e regulamentações sobre o controle de exportação, entre as quais podemos mencionar o Regulamento sobre Tráfico de Armas Internacionais dos Estados Unidos (“ITAR”)

e os Regulamentos sobre Administração de Exportações ("EAR") mantido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos. O Cliente declara e garante que em nenhuma hipótese, direta ou indiretamente, venderá, exportará, transferirá, desviará ou disponibilizará informações, produtos, software ou tecnologia (incluindo informações ou produtos derivados) que tenha recebido da Teradata em razão da presente contratação, a nenhum destino, entidade ou pessoa que estejam proibidos pelas leis ou regulamentos, sem antes obter as devidas aprovações e autorizações das entidades governamentais, conforme legalmente aplicável. Caso o Cliente pretenda revelar à Teradata quaisquer dados ou informações técnicas controladas pelas normativas ITAR ou EAR, ou a respeito das quais sua divulgação a terceiros que não sejam residentes dos Estados Unidos tenha sido proibida, o Cliente deverá: (a) enviar notificação à Teradata sobre a intenção de proceder com a referida divulgação; e (b) identificar todos os documentos que contenham referida informação com uma legenda óbvia e visível; e (c) não divulgar referida informação por email.

10) DEFINIÇÕES - Filial/Afiliada/Subsidiária: Qualquer entidade que, direta ou indiretamente, controla, é controlada ou se encontra sob controle de uma das partes; **Informação Confidencial:** Toda informação de propriedade exclusiva de uma das partes, revelada pela parte divulgadora à parte receptora, relacionada com a parte divulgadora, o presente Contrato ou um Pedido/Ordem, incluindo mas sem limitação, tecnologias, metodologias. Planos de negócios, registros comerciais, listagem de clientes, RFPs, RFIs, RFQs, propostas, preços, lista de preços, relacionadas com negócios presentes ou futuros. Os Dados do Cliente armazenados ou processados por computadores, informações de identificação pessoal, registros financeiros, lista de empregados, histórico clínico e de saúde, códigos de informática legíveis por humanos e qualquer outra informação que razoavelmente deva ser considerada como Informação Confidencial, será considerada Informação Confidencial da parte divulgadora, estando ou não identificada como tal; **Dados do Cliente:** Todos os dados fornecidos pelo Cliente à Teradata através do **TERADATA CLOUD**; **Service Availability Date:** Data em que a Teradata comunica ao Cliente haver finalizado o setup do **TERADATA CLOUD** para uso do Cliente; **TCore:** unidade standard de medida da Teradata, acerca da capacidade do sistema para a performance dos trabalhos analíticos. TCore é uma medida que leva em consideração a quantidade de cores físicos e do I/O (input-output) disponível aos cores; **Descrição de Serviço TERADATA CLOUD (ou Descrição do Serviço):** é a descrição padrão da Teradata para o Serviço **TERADATA CLOUD** vigente na data do Pedido ou de acordo com as modificações indicadas no presente instrumento; **Serviço TERADATA CLOUD / TERADATA CLOUD:** acesso eletrônico do Cliente ao sistema de Data warehouse e software e serviço Teradata, de acordo com a descrição estabelecida na respectiva Ordem/Pedido e na Descrição do Serviço; **TERADATA CLOUD Site (ou Site):** é a infraestrutura da plataforma cloud, fornecida através do presente Contrato; **Pedido, Ordem ou Proposta:** Um ou mais pedidos através dos quais a Teradata concederá ao Cliente as licenças de acesso ao **TERADATA CLOUD**.

DATA PROCESSING - DPA

As partes acordam que as condições para o processamento de dados estabelecidas em <https://www.teradata.com/Privacy/Data-Processing-Addendum> ("Condições de Processamento de Dados") formam parte do Contrato a ser firmado entre as mesmas, tendo o Cliente como Controlador/Exportador de dados e a Teradata como Processador/Importador de dados. Os documentos aqui referenciados serão denominados, em conjunto, "Contrato".