



## TERMOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS

Exceto conforme estabelecido nestes “Termos”, a implementação, o treinamento, a consultoria, análise de desempenho ou outros serviços profissionais (“Serviços profissionais”) são regidos pelo contrato de usuário final firmado entre a Dynatrace e o Cliente; ou, na ausência do referido contrato, o Contrato de assinatura da Dynatrace disponível em <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

1. **Agendamento.** A Dynatrace prestará Serviços profissionais somente durante o Horário comercial em Dias úteis dentro da “Vigência do serviço” declarado no documento do pedido ou na declaração de trabalho que identifique os Serviços profissionais solicitados pelo Cliente, salvo disposição em contrário, sujeito à disponibilidade do “Consultor” da Dynatrace designado. “Horário comercial” significa 8 horas em um Dia útil a qualquer momento entre 8h e 18h no fuso horário em que os Serviços profissionais estiverem sendo prestados. “Dia útil” significa um dia do calendário excluindo-se finais de semana, feriados legais locais ou corporativos da Dynatrace.
  - a. **Fora do Horário comercial e/ou Dias úteis.** Aplica-se um acréscimo de 50% sobre os Flexpoints/taxas a todos os Serviços profissionais agendados fora do Horário comercial e aplica-se um aumento de 100% a todos os Serviços profissionais agendados fora dos Dias úteis. O aumento aplicável será pré-aprovado pelo Cliente por escrito. Os Consultores poderão estar indisponíveis durante os treinamentos de desenvolvimento profissional exigidos pela Dynatrace ou fora dos Dias úteis, e essa indisponibilidade não afetará a Vigência do serviço. O tempo de plantão/espera será cobrado a 1 Flexpoint (ou o equivalente em taxas, se aplicável) por sessão de 4 horas, mais as taxas pelas horas efetivamente trabalhadas nas taxas estabelecidas nesta cláusula.
2. **Reagendamento.** O Cliente poderá reagendar os Serviços profissionais mediante notificação por escrito e será responsável por todas as despesas resultantes incorridas pela Dynatrace, inclusive custos, taxas ou multas não reembolsáveis de viagem ou acomodação. Se a Dynatrace receber um aviso por escrito do Cliente para o reagendamento em menos de 5 dias úteis da data de início agendada, a Dynatrace reserva-se o direito de cobrar uma taxa de cancelamento tardio igual a 50% das taxas de sessão (ou Flexpoints equivalentes, se aplicável). Essa taxa é cobrada em reconhecimento de que o cancelamento tardio não concede à Dynatrace uma oportunidade comercialmente de realocar seus recursos.
3. **Subcontratados.** Salvo disposição em contrário, a Dynatrace poderá contar com subcontratados para prestar os Serviços profissionais, permanecendo responsável pelo desempenho de todas as obrigações subcontratadas.
4. **Materiais da Dynatrace.** O Cliente poderá usar os Materiais da Dynatrace disponibilizados com os Serviços profissionais ou como parte deles, exclusivamente para fins comerciais internos do Cliente associados à assinatura do Cliente ao(s) produto(s) da Dynatrace. “Materiais da Dynatrace” significa todos os treinamentos, painéis, apresentações, modelos de relatório ou outros modelos, documentação, materiais, metodologias, processos, técnicas, ideias, conceitos, segredos comerciais, conhecimentos técnicos, obras protegidas por direitos autorais, fórmulas, algoritmos, bancos de dados, scripts, configurações, logotipos, símbolos, designs, e outras invenções que a Dynatrace desenvolva ou forneça com relação aos Serviços profissionais, ou outras ofertas que a Dynatrace disponibilize em geral, inclusive todas as cópias, porções, modificações e melhorias e todos os trabalhos derivados de qualquer um dos itens anteriores. Os Serviços profissionais e os Materiais da Dynatrace não são “trabalhos feitos sob encomenda”, e a Dynatrace retém todo o direito, título e interesse relacionado a eles. Serviços de manutenção contínua, atualizações ou suporte contínuo dos Materiais da Dynatrace não serão fornecidos após a entrega, a menos que acordado de outra forma. As sessões de treinamento não poderão ser gravadas sem o consentimento prévio por escrito da Dynatrace.
5. **Despesas incidentais.** Salvo disposição em contrário, o Cliente reembolsará a Dynatrace por todas as despesas, inclusive despesas de viagem, refeições e acomodação incorridas aos Consultores por viagens ou

deslocamentos para execução de trabalho no local realizado na contratação. A Dynatrace fornecerá ao Cliente a documentação de apoio necessária mediante solicitação.

6. **Atraso.** O atraso no cumprimento das obrigações da Dynatrace será considerado justificado em razão de eventual falha do Cliente em fornecer à Dynatrace o pessoal, dados, recursos, materiais, acesso, espaço de trabalho e/ou instalações de treinamento ou afins solicitados, de forma sensata, pela Dynatrace, conforme necessário para o desempenho dos Serviços profissionais (“Atraso do Cliente”). Qualquer solicitação de prorrogação da Vigência do serviço como resultado de um Atraso do Cliente, a prorrogação estará sujeita a taxas e despesas adicionais.
7. **Proibição de oferta de emprego.** Durante a Vigência do serviço e por 12 meses a partir de então, o Cliente concorda, na medida permitida por lei, que não contratará nem aliciará, direta ou indiretamente, emprego a nenhum funcionário da Dynatrace que esteja envolvido nos Serviços profissionais; sendo que (i) anúncios públicos ou na internet não direcionados e contratações de empresas de pesquisa não serão considerados “oferta”; e (ii) as restrições nos termos desta cláusula não se aplicarão com relação aos funcionários da Dynatrace que iniciarem contato com o Cliente.
8. **Pedidos de alteração.** Uma ou outra parte poderá solicitar um pedido de alteração, e a Dynatrace dará uma estimativa dos impactos financeiros e do cronograma. Todas as alterações de preços devem ser mutuamente acordadas por escrito entre as partes.
9. **Pessoal.** A Dynatrace determinará os Consultores designados para prestar os Serviços profissionais. O Cliente poderá solicitar por escrito a substituição de Consultores que o Cliente acredite que não estejam executando adequadamente os Serviços profissionais.
10. **Portal.** A Dynatrace poderá conceder ao Cliente acesso e uso do Portal de serviços da Dynatrace (ou similar) com relação aos Serviços profissionais. Esses serviços são oferecidos e fornecidos “no estado em que se encontram” sem garantia alguma.
11. **Termos específicos da região.** Com relação aos Serviços profissionais realizados nos locais indicados abaixo, aplicam-se os seguintes termos adicionais ou alterados:

a. **Estados Unidos e Canadá:**

“**Proibição de oferta de emprego**” é excluída e substituída pelo seguinte:

**Taxa de conversão.** Durante a Vigência do serviço e por 12 meses a partir de então, se o Cliente desejar contratar um Consultor, o Cliente pagará à Dynatrace uma taxa de conversão igual ao salário mensal atual do Consultor multiplicado pelo número de meses que o referido Consultor foi empregado pela Dynatrace, mas em hipótese alguma mais que US\$ 150.000,00 (na moeda local).

“**Despesas incidentais**” foi alterada para acrescentar o seguinte:

Se o Cliente mantiver os Serviços dos Consultores Velocity no local por 6 meses ou mais, o Cliente será responsável pelo reembolso de até 2 semanas de despesas incidentais incorridas pelo Consultor de Serviços Velocity no início da contratação, não excedendo US\$ 6.000,00 (na moeda local), enquanto o Consultor do Serviços Velocity estiver providenciando moradia de longo prazo. Todas as outras relocações, viagens e despesas dos Serviços dos Consultores Velocity estão incluídas nas taxas pagas, se for solicitado que o Consultor de Serviços Velocity esteja presencialmente no local principal do Cliente para prestar os Serviços profissionais. Se o Cliente desejar que o Consultor de Serviços Velocity viaje para fora do local principal, o Cliente será responsável pelas Despesas incidentais de acordo com esta cláusula.

b. **França:**

Foi adicionado o seguinte:

**Encargos vencidos.** Qualquer atraso no pagamento resultará, sem necessidade de aviso, no pagamento pelo Cliente de uma indenização fixa de custos de recuperação de 40 euros, além de uma penalização por atraso calculada à taxa de três vezes a taxa de juros legal e aplicada desde a data de vencimento do pagamento até o pagamento total da fatura. Faturas não contestadas pelo Cliente no prazo de 15 dias a partir da data de recebimento serão consideradas aceitas pelo Cliente.

c. **Reino Unido:**

“Horário comercial” significa 7,5 horas completas em um Dia útil entre 9h e 18h no fuso horário em que os Serviços profissionais estiverem sendo prestados.

d. **Austrália e Nova Zelândia:**

“Horário comercial” significa 7,5 horas completas em um Dia útil entre 8h e 18h no fuso horário em que os Serviços profissionais estiverem sendo prestados.

“**Fora do Horário comercial e/ou Dias úteis**” é excluído e substituído integralmente da seguinte forma:

Se os Consultores forem obrigados a realizar Serviços profissionais fora do Horário comercial, o trabalho estará sujeito a taxas de horas extras a um adicional de 50% por hora entre 18h e 21h e 100% entre 21h e 8h, ou em feriados públicos e fins de semana. As horas extras serão pré-aprovadas por escrito pelo Cliente. O tempo de plantão/espera será cobrado de acordo com as taxas estabelecidas nesta cláusula em incrementos mínimos de  $\frac{1}{2}$  dia, mais as taxas pelas horas efetivamente trabalhadas de acordo com as taxas estabelecidas nesta cláusula.

e. **Sudeste Asiático, Índia, China, Japão e Coreia:**

“**Fora do Horário comercial e/ou Dias úteis**” é excluído e substituído integralmente da seguinte forma:

Se os Consultores forem obrigados a realizar Serviços profissionais fora do Horário comercial, o trabalho estará sujeito a taxas de horas extras a um adicional de 50% por hora entre 18h e 21h e 100% entre 21h e 8h, ou em feriados públicos e fins de semana. As horas extras serão pré-aprovadas por escrito pelo Cliente. O tempo de plantão/espera será cobrado de acordo com as taxas estabelecidas nesta cláusula em incrementos mínimos de  $\frac{1}{2}$  dia, mais as taxas pelas horas efetivamente trabalhadas de acordo com as taxas estabelecidas nesta cláusula.

f. **Brasil, México, Peru, Chile, Colômbia, Equador, Porto Rico, República Dominicana, Guatemala, Uruguai, Argentina e Bolívia:**

“**Fora do Horário comercial e/ou Dias úteis**” é excluído e substituído integralmente da seguinte forma:

Todas as solicitações de alocação de recursos estarão sujeitas a um prazo de até 4 (quatro) semanas. Se os Consultores forem obrigados a realizar Serviços profissionais fora do Horário comercial, o trabalho estará sujeito a taxas de horas extras a um adicional de 50% por hora entre 18h e 21h e 100% entre 21h e 8h, ou em feriados públicos e fins de semana. As horas extras serão pré-aprovadas por escrito pelo Cliente. O tempo de plantão/espera será cobrado a 1 Flexpoint (ou o equivalente em taxas, se aplicável) por sessão de 4 horas, mais as taxas pelas horas efetivamente trabalhadas nas taxas estabelecidas nesta cláusula.