

MISSÃO

O presente instrumento firmado entre a pessoa jurídica BlazeMeter (“BlazeMeter” ou “Nós”) e a pessoa jurídica Cliente (“Você”) identificada no respectivo Formulário de Pedido, entrará em vigor na data especificada no Formulário de Pedido. Ao instalar ou usar os produtos ou serviços da BlazeMeter, você declara ter plena capacidade e autoridade legal para obrigar a si mesmo e a seu empregador, conforme o caso, pelos termos do presente contrato.

O objetivo do presente documento é descrever os direitos e as obrigações de natureza jurídica que você, o cliente (“Você”) tem em relação à licença, ao acesso, ao uso ou à entrega de qualquer produto ou serviço da BlazeMeter. O presente Contrato de Condições Gerais (“Condições Gerais”) é diferente dos contratos formais comuns, e essa diferença é intencional. Nossa intenção ao redigir o presente Contrato de Condições Gerais foi descrever os termos de um contrato formal de maneira que se assemelhe à forma como Você e a BlazeMeter interagirão e conduzirão negócios diariamente, em linguagem simples. A BlazeMeter tem feito esforços e avanços consideráveis para garantir que nossos produtos e serviços ofereçam a melhor experiência possível ao cliente, e o processo de aquisição desses produtos e serviços não deve ser diferente.

1. ESTRUTURA

Nos termos do presente Contrato de Condições Gerais, Você pode licenciar ou acessar o software BlazeMeter e/ou appliances de software (em conjunto, o “Software”), adquirir equipamentos ou appliances físicos relacionados ao Software (“Hardware”), software como serviço (SaaS) e/ou solicitar de manutenção e suporte do Software e/ou Hardware (“Suporte”) ou serviços de consultoria ou treinamento (“Serviços”) através de um Formulário de Pedido (“Formulário de Pedido”) ou Compromisso de Trabalho – Statement of Work (“SOW”) da BlazeMeter. O Software, o Hardware, o SaaS e os Serviços serão conhecidos em conjunto como “Ofertas da BlazeMeter” e os Formulários de Pedido e os SOWs podem ser denominados em conjunto “Documentos de Transação”.

O presente Contrato de Condições Gerais, quaisquer Documentos de transação e os links, documentos e anexos referenciados compõem a íntegra do Contrato entre Você e a BlazeMeter em relação às Ofertas da BlazeMeter (o “Contrato”). Quaisquer outros contratos, propostas, ordens de compra, declarações ou entendimentos verbais ou escritos ficam substituídos na sua totalidade pelo Contrato.

Caso Você seja adquirido ou passe por um processo que exija que Você ceda o presente Contrato na íntegra ou parcialmente a outra pessoa, Você terá a liberdade de fazê-lo, contanto que Você obtenha nosso consentimento prévio por escrito, o qual concederemos mediante pedido cabível. O Contrato obrigará qualquer um de seus sucessores ou cessionários como se eles o tivessem celebrado originalmente.

2. DIREITOS DE USO

Caso Você efetue todos os pagamentos no vencimento, Você, suas subsidiárias de propriedade majoritária e seus funcionários, além de terceiros contratados que trabalhem em seu ambiente interno (excluídos os terceirizados) (“Usuários Autorizados”) poderão usar a Oferta da BlazeMeter em suas atividades comerciais internas no âmbito do presente Contrato, até o final do período de vigência indicado (“Prazo”) e de acordo com o Documento de Transação. Em troca dessa licença ou desse direito de uso, Você concorda em proteger a integridade e a segurança das Ofertas da BlazeMeter. Você também concorda em permitir que nós ou um terceiro independente, a seu pedido, realizemos uma auditoria remota ou local em suas instalações, com a finalidade exclusiva de constatar o cumprimento do Contrato. Declaramos que a auditoria será de natureza confidencial, e sua natureza e seu prazo serão comercialmente cabíveis.

Você aceita que não deverá: (i) fornecer, sublicenciar ou transferir a Oferta da BlazeMeter, seus resultados ou produtos de trabalho e os resultados de Serviços (“Produto de Trabalho”) a partes que não sejam os Usuários Autorizados, (ii) fazer uso da Oferta da BlazeMeter pela qual Você não pagou ou contratou (iii) reivindicar direitos sobre a Oferta da BlazeMeter além dos que você tenha direito a usar, (iv) modificar as Ofertas da BlazeMeter, ou (v) exportar ou usar a Oferta da BlazeMeter ou o Produto de Trabalho de maneira contrária às leis dos Estados Unidos ou outras legislações e normas pertinentes. Qualquer direito que não lhe seja concedido ao abrigo do presente Contrato de Condições Gerais ou de um Documento de Transação fica reservado à BlazeMeter.

A BlazeMeter também disponibilizará versões de teste ou versões beta para que Você possa avaliar um produto da BlazeMeter antes de licenciá-lo (“Oferta de Avaliação”). Se Você ou alguém da sua organização baixar ou acessar uma Oferta de Avaliação, Você aceita que ela estará sendo fornecida no estado em que se encontra, e declara que ela não será instalada nem usada em seu ambiente de produção. Outros termos e condições para acessar ou usar a Oferta de Avaliação podem ser apresentados à Você no momento em que Você se cadastrar para o período de testes. As garantias são fornecidas apenas nas Ofertas da BlazeMeter que forem efetivamente contratadas e mediante compromisso de pagamento pela licença de uso.

A documentação técnica e os manuais de usuário fornecidos a todos os clientes com cada Oferta da BlazeMeter (“Documentação”) e os termos que descrevem o Suporte estão à disposição no site support.ca.com. Se Você não conseguir encontrar na Internet a Documentação nem os Termos de Suporte da sua oferta específica de BlazeMeter, a BlazeMeter os disponibilizará mediante sua solicitação.

3. PADRÕES DE QUALIDADE E CUIDADO

A BlazeMeter sabe que a tecnologia que Você usa para administrar seus negócios é importante, e nos responsabilizamos pela qualidade das Ofertas da BlazeMeter. As seguintes garantias valem para o tipo específico de Oferta da BlazeMeter a partir da data de vigência do respectivo Documento de transação:

- **On-Premise Software.** A BlazeMeter garante à Você que o Software funcionará concretamente de acordo com a Documentação por 90 (noventa) dias. Caso o Software acompanhe um hardware ou software de um dos nossos parceiros de confiança, a BlazeMeter repassará à Você todos os contratos de licença e todas as garantias pertinentes.
- **SaaS.** A BlazeMeter garante que o SaaS funcionará com a disponibilidade de nível de serviço (“SLA”) estabelecida na documentação do produto de SaaS (“SaaS Listing”). Uma cópia do SaaS Listing da BlazeMeter está anexada abaixo. As interrupções em virtude da suspensão programada de atividade, manutenção, ou do atendimento, pela BlazeMeter, a problemas ou ocorrências de segurança fora do controle pertinente da BlazeMeter não farão parte do cálculo do SLA.
- **Serviços.** A BlazeMeter emprega profissionais de alta qualidade para a execução dos Serviços e, quando Você adquire os Serviços da BlazeMeter, a BlazeMeter garante que só lhe forneceremos pessoal com a qualificação e o treinamento necessários para prestar esses Serviços.

Você deve controlar e manter todos os direitos, a titularidade e os interesses em relação às informações e/ou aos dados que Você fornecerá (“Seus Dados”). Quando a BlazeMeter armazena ou processa Seus Dados (por exemplo, SaaS), a BlazeMeter mantém, administra e salvaguarda a declarações físicas e técnicas nas informações do produto (por exemplo, o SaaS Listing) ou no documento de segurança disponibilizado pela BlazeMeter. Você pode ter algumas informações sujeitas a normas de segurança mais elevadas (por exemplo, dados médicos, números de contas) e concorda que não fornecerá essas informações confidenciais à BlazeMeter, a menos que a BlazeMeter seja informada e aceite expressamente seguir tais normas do SaaS Listing. A BlazeMeter só acessará Seus Dados: (i) para operar o(s) *data center(s)* conforme necessário, e (ii) para resolver problemas técnicos ou do produto. Salvo na medida exigida por lei ou para necessidades de auditoria e faturamento, Seus Dados serão destruídos ou excluídos pela BlazeMeter dentro de 60 (sessenta) dias a contar de qualquer rescisão ou vencimento de um Documento de Transação para tais serviços de SaaS. Todos os resultados e relatórios dos Seus Dados que estiverem disponíveis estarão acessíveis para Você em um formato legível padrão (exemplo: CSV) até o final do respectivo Prazo de Vigência. Se Você nos fornecer quaisquer dados pessoais necessários para qualquer Oferta da BlazeMeter, Você reconhece que a BlazeMeter confia em Você para garantir que Você esteja autorizado a fornecer essas informações dentro da lei e em conformidade com a legislação pertinente. A BlazeMeter, suas afiliadas e seus subcontratados só processarão dados pessoais para cumprir suas obrigações. A BlazeMeter pode transferir esses dados aos países necessários para cumprir suas obrigações. A BlazeMeter e suas afiliadas comprometeram-se a cumprir a legislação pertinente de proteção/privacidade de dados, e os dados pessoais serão transferidos de acordo com a declaração e os termos da BlazeMeter estabelecidos em www.ca.com/data-transfers.

A BlazeMeter é proprietária de todos os direitos, da titularidade e dos interesses em relação às Ofertas da BlazeMeter, ao Produto de Trabalho, aos comentários enviados por Você, à propriedade intelectual da BlazeMeter e a quaisquer modificações ou derivados dos mesmos (“Propriedade Intelectual da BlazeMeter”).

Você e a BlazeMeter concordam que qualquer Informação Confidencial que seja trocada somente será usada para os fins relacionados ao presente Contrato, e que elas serão protegidas da mesma forma que Você, ou a BlazeMeter, protegeriam suas próprias Informações Confidenciais. Em qualquer caso, o padrão de cuidado com essas informações não será inferior ao cabível. Você e a BlazeMeter concordam que o termo “Informações Confidenciais” significa Seus Dados, a Propriedade Intelectual da BlazeMeter e qualquer outra informação, em forma escrita ou verbal, que uma pessoa sensata consideraria confidencial. Salvo onde for proibido por lei, as seguintes não serão consideradas Informações Confidenciais: (i) informações cujo uso irrestrito tenha sido autorizado por escrito; (ii) informações que estejam legitimamente em poder de uma parte ou que cheguem ao conhecimento de uma das partes por meios apropriados; e (iii) informações desenvolvidas independentemente sem o uso das Informações Confidenciais da outra parte e sem consulta às mesmas.

4. RESOLUÇÕES E PROMESSA DA BLAZEMETER

Dada a natureza de todos os relacionamentos, alguns problemas podem surgir, e vamos colaborar com Você para tentar encontrar soluções. Especificamente, se houver uma violação da garantia do Software ou dos Serviços, o seu recurso exclusivo e a obrigação exclusiva

CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS

da BlazeMeter para o Software ou os Serviços em questão serão, para a BlazeMeter, prestar novamente os Serviços; substituir ou reparar o Software; ou fornecer um reembolso proporcional dos valores pagos pelos Serviços deficientes ou pelas licenças de Software pagas. Caso a BlazeMeter deixe de atuar de acordo com o SaaS Listing, Você terá direito aos recursos enumerados nesse documento. Esses recursos estão ao seu dispor quando o Software ou Serviço da BlazeMeter causar o erro e a BlazeMeter puder reproduzir o erro.

Dada a natureza da tecnologia, a BlazeMeter declara que a Oferta da BlazeMeter não estará isenta de erros nem que todos os erros serão corrigidos. EXCETO NA MEDIDA PREVISTA NOS PADRÕES DE QUALIDADE E CUIDADO, NENHUMA OUTRA GARANTIA, SEJA ELA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE, ENTRE OUTRAS, GARANTIAS DE TERCEIROS, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZABILIDADE OU ADEQUAÇÃO E/OU A GARANTIA DE ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, É CONCEDIDA PELA BLAZEMETER. A BLAZEMETER NÃO OFERECE NENHUMA GARANTIA EM RELAÇÃO A NENHUM HARDWARE QUE A BLAZEMETER EVENTUALMENTE POSSA FORNECER. EMBORA A BLAZEMETER REPASSE A VOCÊ TODAS AS GARANTIAS DE HARDWARE, A BLAZEMETER EM SI NÃO OFERECE NENHUMA GARANTIA NOS PRESENTES TERMOS EM RELAÇÃO A QUALQUER HARDWARE QUE A BLAZEMETER VENHA A FORNECER.

Se um terceiro reclamar que quaisquer direitos definidos na Oferta da BlazeMeter ou qualquer Documentação aplicável, infringem seus direitos autorais ou de patente registrada nos Estados Unidos, ou leis semelhantes na jurisdição na qual o Cliente está autorizado a tais direitos, a BlazeMeter defenderá e indenizará o Cliente por todos os custos, danos e despesas com advogados escolhidos de comum acordo pelas Partes, em ação transitada em julgado ou que estejam incluídos em acordo aprovado pela BlazeMeter. A BlazeMeter poderá, a seu exclusivo critério (i) obter para o Cliente o direito de continuar usando quaisquer direitos definidos no Formulário de Pedido ou qualquer Documentação aplicável, (ii) reparar, modificar ou substituir o objeto contratado por outro com funcionalidades equivalentes e que não esteja em violação, ou (iii) rescindir o respectivo Formulário de Pedido e fornecer um reembolso proporcional, a partir da data de sua rescisão, dos valores pagos pelo objeto contratado.

ESTE INSTRUMENTO DECLARA A RESPONSABILIDADE E A OBRIGAÇÃO INTEGRAIS DA BlazeMeter EM RELAÇÃO A REIVINDICAÇÕES DE GARANTIA E REIVINDICAÇÕES DE VIOLAÇÃO, E O SEU RECURSO EXCLUSIVO EM RELAÇÃO A QUALQUER INFRAÇÃO OU APROPRIAÇÃO INDÉBITA REAL OU ALEGADA DE QUALQUER PROPRIEDADE INTELECTUAL.

Se Você for um usuário de SaaS e a BlazeMeter constatar que uma violação de segurança causou ou é passível de causar danos, e se a BlazeMeter constatar ainda que Seus Dados foram ou podem ter sido comprometidos, a BlazeMeter notificará Você dentro de 5 (cinco) dias úteis, ou conforme exigido por lei, o que for menor prazo. Você pode esperar um relatório oficial do incidente com detalhes, inclusive as medidas a serem tomadas para minimizar o possível impacto, no prazo de 30 (trinta) dias após a conclusão do relatório, desde que a BlazeMeter não seja impedida por lei ou norma de fornecer o relatório. Se a ocorrência implicar a perda dos Seus Dados, a BlazeMeter os restaurará a partir do último ponto arquivado.

Esperamos que cada parte atue dentro dos limites do presente Contrato. Quando alguma das partes descumprir o Contrato, espera-se que a parte afetada entre em contato com a parte inadimplente o quanto antes. Caso o problema não possa ser resolvido na medida cabível no prazo de 30 (trinta) dias após a notificação, e caso esse problema prejudique o propósito do Contrato, a parte adimplente poderá rescindir a respectiva Oferta da BlazeMeter. EM QUALQUER CASO, SE HOUVER QUALQUER OUTRA FORMA DE RESPONSABILIDADE CIVIL PREVISTA NO PRESENTE CONTRATO, AS PARTES CONCORDAM QUE A OUTRA PARTE SERÁ RESPONSÁVEL POR INDENIZAÇÕES DIRETAS, EXCETO SE QUALQUER UMA DAS PARTES INFRINGIR A CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE DO PRESENTE CONTRATO. INDENIZAÇÕES CONSEQUENTES, ESPECIAIS, INDIRETAS, INCIDENTAIS OU PUNITIVAS NÃO SERÃO APLICADAS. As partes aceitam, porém, que o anterior não se destina a excluir ou restringir a responsabilidade civil de qualquer uma das partes quando a lei não permitir que Você ou a BlazeMeter o faça. As partes também concordam que as indenizações diretas não podem ultrapassar (i) 2 (duas) vezes os valores pagos e devidos nos termos do Documento de Transação do Software, do Hardware ou dos Serviços que deram origem à infração ou ao incidente; ou (ii) no caso do SaaS, os valores do Documento de Transação pelo período de 12 (doze) meses anteriores à data da infração.

A menos que seja solicitada a sua rescisão por uma das partes, o presente Contrato de Condições Gerais permanecerá em vigor por tempo indeterminado. A rescisão do presente Contrato de Condições Gerais não implicará na rescisão de qualquer Documento de transação ou Formulário de Pedido, e os seus termos e condições permanecerão vigentes até o vencimento ou a rescisão do respectivo Documento de transação ou Formulário de Pedido.

Embora esperemos que a situação nunca chegue a este ponto, se Você precisar resolver um problema, Você e a BlazeMeter concordam em interpretar o Contrato consoante às Leis do Estado de New York (ficando excluídas suas disposições sobre conflito de leis, além de excluir a

CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS

Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Venda Internacional de Mercadorias), e quaisquer disputas serão encaminhadas exclusivamente aos Tribunais localizados em Suffolk County, New York. Caso haja algum conflito entre contratos, prevalecerá o documento firmado mais recentemente.

Você aceita que o presente Contrato cria uma relação de contratante independente entre Você e a BlazeMeter. Caso alguma parte do presente Contrato seja considerada inválida, o restante do Contrato permanecerá em pleno vigor e efeito. Esta Cláusula, a Cláusula de Limitação de Responsabilidade e as Cláusulas de referência nelas mencionadas permanecerão vigentes após a rescisão ou o vencimento de qualquer Documento de Transação e/ou do presente Contrato de Condições Gerais.

SaaS Listing
BlazeMeter

1. Introdução

Este documento apresenta os padrões e recursos aplicáveis à oferta SaaS BlazeMeter fornecida ao Cliente e define os parâmetros da oferta do SaaS pertinentes ao seguinte:

- Métrica de faturamento
- Tipos de Licenciamento e Processos de faturamento
- Localização dos dados
- Aprovisionamento de SaaS
- Metas e medição da Disponibilidade de Nível de Serviço (SLA - Service Level Availability)
- Método de medição do SLA
- Créditos de Nível de Serviço
- Limitação de Uso
- Restrições de Uso
- Cancelamento do SaaS
- Backup de dados
- Recuperação de Desastres
- Blog e Banco de Dados de Conhecimento

As definições estabelecidas no Contrato se aplicarão a este documento.

2. Métrica de faturamento

A BlazeMeter identifica e descreve as Métricas de Faturamento abaixo utilizadas como forma de medição para faturar o Cliente:

A seguir, apresentamos uma explicação das métricas usadas:

- “Testes” significa a execução de um ou vários scripts que resultam na emissão de solicitações para um ambiente de destino.
- “Horas de Servidor” significa, por Teste, o número total de servidores que emitem os pedidos dos scripts, multiplicado pela duração do Teste, arredondado para horas completas.
- “Horas de Usuário Virtual” significa, por Teste, o número máximo de usuários simulados num determinado ponto do teste, multiplicado pela duração do Teste, arredondado para horas completas.

3. Tipos de Licenciamento (subscrição) e Processos de faturamento

A BlazeMeter Technologies licencia o Serviço por tempo determinado ou por uso.

- Licenciamento por tempo determinado - O Cliente pode obter a licença de uso por tempo determinado, com a Limitação de Uso Autorizado estabelecida e os valores definidos no Documento de Transação. A BlazeMeter faturará o valor integral ao Cliente pelo prazo contratado.
- O uso excedente a Limitação de Uso Autorizado será faturado pela BlazeMeter considerando o trimestre anterior e pelo valor contratual estabelecido no Documento de Transação. O excedente do primeiro trimestre será proporcional. Qualquer excedente será incluído na Limitação de Uso Autorizado pelo período remanescente do prazo de vigência do respectivo Formulário de Pedido. Não haverá reembolso de Testes, Horas de Servidor ou Horas de Usuário Virtual que não forem utilizados.
- **Base de Utilização** – O Cliente pode optar por uma licença na modalidade de “pagamento por consumo”; nesse caso, a utilização e o faturamento terão por base a métrica de “Horas de Usuário Virtual”.

4. Localização dos dados

A BlazeMeter identifica a localização geográfica de todos os dados do cliente, da seguinte maneira:

- Todos os dados sobre sistemas implementados e em backups estão situados nos seguintes países: **Estados Unidos**

A BlazeMeter reserva-se o direito de alterar a localização dos dados nos países indicados e notificará os clientes de tais alterações.

5. Licenciamento de SaaS

- Versão: A BlazeMeter fornecerá ao Cliente a versão mais recente do Serviço que está disponível para o público geral. A BlazeMeter pode, periodicamente, modificar, adicionar, alterar ou eliminar funções do Serviço, sem aviso prévio ao Cliente. A continuidade do uso do Serviço pelo Cliente após qualquer alteração constitui a aceitação de tais alterações. A BlazeMeter envidará os esforços pertinentes para prestar informações ao Cliente sobre alterações relevantes no SaaS.

6. Disponibilidade de Nível de Serviço (SLA)

A BlazeMeter compromete-se com a Disponibilidade do Nível de Serviço indicado na tabela abaixo para o SaaS, durante o Prazo de Assinatura do Serviço. Caso a Disponibilidade do Nível de Serviço prometida seja reduzida e fique abaixo do “Limite de Disponibilidade de Serviço - Menor ou Grave” conforme estabelecido abaixo, o Cliente terá o direito de tomar as medidas aqui descritas. A BlazeMeter reserva-se o direito de revisar os SLAs estabelecidos abaixo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ao Cliente.

Componentes/Recursos	Meta de Disponibilidade de Nível de Serviço	Meta para “Disponibilidade de Serviço – Menor”	Limite para “Disponibilidade de Serviço – Grave”
Serviço BlazeMeter	99,5%	99,0%	97,0%

7. Método de medição do SLA

A BlazeMeter mensura as metas de SLA conforme descrito abaixo:

- A BlazeMeter executa scripts de teste usando ferramentas de monitoramento de aplicativos no Sistema de Produção para verificar se o SaaS está disponível.
Os scripts de teste são executados aproximadamente uma vez a cada 10 (dez) minutos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, durante todo o período de vigência de contratação do SaaS.
- A Disponibilidade de Nível de Serviço (SLA) é mensurado com base na fórmula definida na tabela abaixo. O percentual de disponibilidade é calculado com base no número de testes de monitoramento bem-sucedidos registrados em determinado mês, dividido pelo número total de testes de monitoramento realizados nesse mês:

SLA (%)	(Número total de scripts de teste bem-sucedidos fora dos períodos de interrupção planejada)
	(Número total de scripts de teste planejados fora dos períodos de interrupção planejada)

Os períodos de interrupção planejada são definidos como tempo de indisponibilidade da solução para atividades de manutenção periódica e obrigatória. Nessas ocasiões, o Cliente é devidamente notificado pela BlazeMeter.

8. Créditos de nível de serviço

Em caso de descumprimento de um limite de SLA estabelecido acima, conforme evidenciado pelo relatório de SLA mensal disponibilizado ao Cliente pela BlazeMeter, o Cliente poderá solicitar um crédito de nível de serviço, mediante notificação por escrito, com 30(trinta) dias contados a partir da data em que o Cliente passe a ser elegível ao crédito. O descumprimento dessa exigência anulará o direito do Cliente de receber o crédito de nível de serviço. Todos os créditos emitidos em favor do Cliente deverão ser lançados no respectivo período de faturamento seguinte do Cliente, ou de outra forma acordada por escrito entre o cliente e a BlazeMeter.

Tipo de Indisponibilidade	Definição	Crédito
Crédito de Nível de Serviço por Indisponibilidade Menor	O Nível de Serviço mensal está abaixo de 99,0%, mas é superior ou igual a 97,0%	10% do valor da mensalidade de serviço
Crédito de Nível de Serviço por Indisponibilidade Grave	O nível de serviço mensal está abaixo de 97,0%	15% do valor da mensalidade de serviço

9. Limites de uso

O uso do SaaS está limitado pelos termos estabelecidos no contrato. Caso esse limite seja ultrapassado, a BlazeMeter notificará o Cliente para que ele possa diminuir seu uso. Caso o Cliente ultrapasse o Limite de Uso pelo menos cinco vezes em dois meses consecutivos, a BlazeMeter poderá suspender o SaaS até que o Cliente regularize o uso conforme contratado.

10. Restrições de uso

O Cliente não deverá (a) utilizar o Serviço para armazenar ou transmitir materiais difamatórios ou de outra forma ilegais, ou para armazenar ou transmitir materiais que infrinjam direitos de privacidade de terceiros, (b) usar o Serviço para armazenar ou transmitir Instruções de computador que se repliquem sozinhas sem intervenção manual, como vírus, worms ou cavalos de Troia, (c) interferir com a integridade ou o desempenho do Serviço ou dos dados de terceiros neles contidos, ou perturbá-los, (d) tentar obter acesso não autorizado ao Serviço ou a seus sistemas ou redes afins, (e) permitir o acesso direto ou indireto ao Serviço de forma a evitar um limite de uso contratual, ou (f) usar o Serviço para fazer com que sejam executados testes em endpoints que não pertençam ao cliente.

11. Rescisão do SaaS

Caso o Cliente determine e a BlazeMeter confirme que o Serviço esteve indisponível abaixo do limite padrão máximo, medido mensalmente durante três meses consecutivos, o Cliente terá direito a rescindir o licenciamento do Serviço sem a exigência de pagar encargos extras ou multas rescisórias. A renúncia da BlazeMeter a outras importâncias será o único e exclusivo recurso do Cliente para a rescisão motivada pelo descumprimento da Disponibilidade de Nível de Serviço, e a BlazeMeter não terá nenhuma outra responsabilidade para com o Cliente. A BlazeMeter poderá rescindir o Serviço mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias ao Cliente. Em caso de Rescisão do SaaS, o Cliente terá direito a um reembolso dos valores dos Serviços ainda não prestados, a partir da data de vigência da rescisão, e a BlazeMeter exonerará o Cliente da sua obrigação de pagar quaisquer valores devidos pelo restante do Prazo de licenciamento.

12. Backup de dados

A BlazeMeter compromete-se com o seguinte trabalho de backup e duplicação de dados durante o Prazo da licença:

- **Backup de dados:** Será realizada diariamente a cópia de segurança dos dados de todos os Clientes da oferta de Serviço. Os backups, inclusive os artefatos de teste do Cliente, são mantidos por 1 ano para os clientes dentro do Prazo de licenciamento.

13. Recuperação de desastres (RD)

O Serviço da BlazeMeter usa a Duplicação Multirregional como estratégia principal de Recuperação de Desastres. Utilizando uma arquitetura de alta disponibilidade para todos os níveis, inclusive o banco de dados. A BlazeMeter também fornece um local de *stand-by* numa região alternativa, e, portanto, proporciona recursos de *failover* para recuperação de desastres.

O que está coberto	Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO)	Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO)
Serviço da BlazeMeter	24 horas	24 horas

O **Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO, Recovery Time Objective)** é definido como o prazo dentro do qual o SaaS deve ser restaurada após uma interrupção ou um incidente grave.

O **Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO, Recovery Point Objective)** é definido como o prazo máximo no qual os dados podem ser perdidos do SaaS em virtude de uma interrupção ou de um incidente grave.

14. Blog da BlazeMeter e banco de dados de conhecimento

O Serviço inclui um Blog ([em https://blameter.com/blog/](https://blameter.com/blog/)) e um banco de dados de conhecimento ([em https://docs.BlazeMeter.com/](https://docs.BlazeMeter.com/)) que, entre outras coisas, permitem aos usuários trabalhar em rede, trabalhar juntos, dividir idéias e fazer sugestões sobre como a BlazeMeter pode fazer mais para melhorar sua experiência com o uso do Serviço. A BlazeMeter pode coletar informações de cadastro e outras informações sobre Você através do Blog e do Banco de Dados de Conhecimento. A coleta e o uso que dessas informações por nós regida pela Política de Privacidade da BlazeMeter ([em http://www.ca.com/us/legal/privacy.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1](http://www.ca.com/us/legal/privacy.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1)). Quaisquer opiniões, declarações, ofertas ou outras informações que façam parte do conteúdo expresso ou disponibilizado por terceiros no Blog ou no Banco de Dados de

CONTRATO DE CONDIÇÕES GERAIS

Conhecimento são de seus respectivos autores ou produtores, e não da BlazeMeter. A BlazeMeter pode revisar e excluir qualquer conteúdo, integralmente ou parcialmente, que, a critério da BlazeMeter, possa ser ofensivo, ilegal, enganoso ou que possa violar os direitos de terceiros ou da BlazeMeter ou prejudicá-los. A BlazeMeter não controla o conteúdo publicado por terceiros através do Blog ou do Banco de Dados de Conhecimento e, dessa forma, não garante a precisão, a integridade nem a qualidade de tal conteúdo. Você está ciente de que, ao usar o Blog e o Banco de Dados de Conhecimento, Você pode estar exposto a conteúdos ofensivos, indecentes ou censuráveis. Em qualquer hipótese, a BlazeMeter respeitará os direitos de propriedade intelectual de terceiros e espera o mesmo da sua parte. Se Você acredita que o conteúdo enviado por Você é uma obra protegida por direitos autorais e que o conteúdo foi copiado de forma a constituir violação de direitos autorais e está acessível no site da BlazeMeter, Você deve notificar a BlazeMeter de acordo com o processo estabelecido em <http://www.ca.com.com/us/legal/dmcanotice.html?intcmp=searchresultclick&resultnum=1>

Você aceita que a BlazeMeter tem a liberdade de usar quaisquer comentários, informações, idéias, conceitos, opiniões ou técnicas ou qualquer outro material contido em qualquer comunicação que Você venha a enviar à BlazeMeter (cada um, um “Envio”), inclusive, entre outras coisas, seus comentários a conteúdos postados no Blog ou no Banco de Dados de Conhecimento, ou através de publicações no Blog ou no Banco de Dados Base de Conhecimento, sem outra remuneração, reconhecimento nem pagamento a Você para finalidade alguma, inclusive, entre outras coisas, desenvolvimento, fabricação e comercialização de produtos e criação, modificação ou aprimoramento do blog, do banco de dados de conhecimento e de nossos produtos e serviços. Ao publicar ou realizar um Envio, Você garante que o uso que a BlazeMeter fizer do seu Envio não infringirá nem violará os direitos de terceiros.

Níveis de Suporte da BlazeMeter

Finalidade:

Este documento possui a finalidade de descrever os níveis do SLA de Suporte da BlazeMeter e o que é esperado dos Clientes da BlazeMeter quanto aos chamados de Suporte.

- Todo cliente pagante é designado como ‘Silver’
- Os Clientes Principais são designados como ‘Gold’ pelos seus Gerentes de Contas
- Os maiores clientes e mais estratégicos são designados como ‘Platinum’ (aprovado apenas por VP)
- Os usuários restantes serão designados como ‘Bronze’ (*Free-tiers*)

Opções de Suporte da BlazeMater

Plano	Bronze	Silver	Gold	Platinum
* Problemas Críticos				
** Tempo de Resposta	-	4 horas	2 horas	1 hora
**** Tempo de Resolução - em até		2 dias úteis	1 dia útil	1 dia útil
Horário de Suporte	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	24/7
Métodos de Comunicação	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail/Telefone***	Web/E-mail/Telefone***
Problemas Graves				
** Tempo de Resposta	-	5 horas	3 horas	2 horas
**** Tempo de Resolução - em até		5 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis
Horário de Suporte	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	24/7
Métodos de Comunicação	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail/Telefone***	Web/E-mail/Telefone***
Problemas Menores				
** Tempo de Resposta	-	16 horas	4 horas	3 horas
**** Tempo de Resolução - em até		A BlazeMeter atualizará o Cliente se e quando o problema será resolvido, de acordo com o <i>road map</i>		
Horário de Suporte	-	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST	M-F 0AM - 6PM PST
Métodos de Comunicação	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail	Web/E-mail
Engenheiro de Customer Success	-	-	-	Sim

* Problemas Críticos – Quando qualquer ambiente da BlazeMeter estiver indisponível / O Usuário está **bloqueado**.

** Tempo de Resposta – Refere-se ao tempo que o Engenheiro de Suporte tem para responder ao Cliente.

*** Telefone – Refere-se à uma resposta inicial feita pelo atendente de chamado, que abrirá um chamado de suporte imediatamente, o qual será priorizado de acordo com a sua classificação. Este serviço não inclui ‘Suporte ao vivo’ /*co-piloting /on board features* oferecidos pelos nossos Profissionais de Serviços.

Níveis de Gravidade do Suporte da BlazeMeter

Nível de Gravidade	Descrição do Problema
1	Crítico - Refere-se à indisponibilidade dos serviços ou de sua funcionalidade material.
2	Grave - Refere-se à uma funcionalidade desabilitada, erros que resultem na perda significativa da funcionalidade dos Serviços de modo que impeça o usuário de finalizar o teste.
3	Impacto Mínimo – Refere-se aos erros que não causem um estado crítico de mau funcionamento. Erros que acarretem atributos imateriais e/ou que façam com que as opções de funcionalidade dos programas não operarem de acordo com as especificações.

**** Tempo de Resolução – Refere-se ao tempo entre o recebimento do relatório feito pelo Cliente sobre o problema até a resolução do respectivo problema, seja por uma solução alternativa ou solução permanente.

Atendimento do Time de Suporte

De Segunda à Quinta: da 00:00h às 18:00h. PST (das 03:00h às 22:00h. EST)

Sexta: da 00:00 às 18:00h. PST (das 03:00h às 22:00h. EST)

Sábado: Apenas chamados classificados como críticos serão atendidos – O ingresso destes chamados ativará uma notificação para todo time de suporte.

Domingo: da 00:00h às 09:00h. PST (03:00h – 12:00h. EST)

24/7: Clientes classificados como '*Platinum LSA*' podem abrir chamados, bem como contatar nosso sistema de atendimento em caráter crítico, fora do horário de expediente. O número é fornecido diretamente pelo gerente de *Customer Success*. Apesar do Suporte por Telefone está disponível tais Clientes, o método mais rápido e eficiente para ser atendido é pelo e-mail: support@blazemeter.com.