

POLÍTICA de Manutenção e Serviços de Suporte de CoLOS Software

Esta Política de Manutenção e Serviços de Suporte de Software CoLOS ("Política") estabelece o compromisso da Markem-Imaje de fornecer resoluções oportunas e precisas para problemas, consultas ou outros problemas que possam surgir do Software CoLOS (coletivamente, "Manutenção e Suporte"). O fornecimento de tal Manutenção e Suporte está condicionado ao Cliente ter e ativo Contrato de Manutenção e Suporte de Software CoLOS com a Markem-Imaje.

1 Abrangência

1.1 O suporte consiste no acesso a uma equipe de Helpdesk de **Suporte de Software Markem-Imaje** para obter informações, solução de problemas, análise de causa raiz e resolução de problemas.

1.2 A Manutenção do **Software** pela **Markem-Imaje** consiste em fornecer acesso a versões e patches regulares de Manutenção de **Software** para produtos e recursos de Software licenciados ao **Cliente**, conforme definido na Seção 4. **Para receber Manutenção e Suporte, o Cliente deve ter um Contrato de Manutenção e Suporte válido e ativo e não estar em atraso com pagamentos.**

1.3 Fora do Contrato: Caso o **Cliente** opte por recusar a compra ou renovação de um **Contrato de Manutenção e Suporte**, a **Markem-Imaje** não poderá fornecer **Manutenção e Suporte** a esse **Cliente** para os produtos de software licenciados associados. Caso o **Cliente** deseje renovar o **Contrato de Manutenção e Suporte** em uma data posterior, o **Cliente** é obrigado a pagar pela "Manutenção de Volta", que consiste em pagamentos para o período desde a data final de qualquer cobertura anterior do Contrato de **Manutenção e Suporte** até a data da reintegração, além do valor da cobertura do Contrato de **Manutenção e Suporte** para o(s) ano(s) futuro(s) de cobertura.

1.4 Fora do escopo: O **Cliente** é responsável por resolver quaisquer problemas técnicos que sejam independentes do Software CoLOS. A menos que acordado de outra forma em contratos específicos do projeto, **a obrigação da Markem-Imaje** de fornecer **Manutenção e Suporte** se estende apenas ao **Software** fornecido como padrão com os instaladores CoLOS e não se estende a produtos de **Software** de terceiros (mesmo que fornecidos pela **Markem-Imaje**) ou a quaisquer problemas que sejam devidos, no todo ou em parte, a erros, defeitos ou falhas em ou por um produto de terceiros. Qualquer **Software** de terceiros não-CoLOS fornecido como parte das soluções **Markem-Imaje** normalmente precisará ser mantido pelo **Cliente** com base nas recomendações da **Markem-Imaje** e do terceiro, a menos que acordado de outra forma em contratos específicos do projeto. Não obstante, a **Markem-Imaje** apoiará o **Cliente** em uma questão para chegar a um diagnóstico se um problema existir até o ponto em que for identificado que ele está em uma área fora do escopo dos arranjos de suporte gerais e específicos do projeto.

A **Markem-Imaje** não é responsável por apoiar ou resolver problemas ou problemas causados por (A) **falha do Cliente** em: (i) usar o Software Markem-Imaje de acordo com o(s) acordo(s) contratual(is) então vigente(s) entre a **Markem-Imaje** e o **Cliente** (o **Contrato**); (ii) usar o **Software** de acordo com a documentação fornecida pela **Markem-Imaje** (**Documentação**), ou (iii) seguir as instruções razoáveis da **Markem-Imaje** para corrigir ou contornar erros, ou recusa em implementar soluções de solução de problemas. (B) avarias ou danos causados por incêndio, água, raios, desastres naturais, greves, tumultos, revoltas civis ou ações de autoridades públicas civis ou militares; avarias ou danos ou ajustes resultantes de mau uso, acidente, descuido, abuso, manutenção defeituosa por parte do Cliente; danos ou ajustes causados por tentativa de reparação, alteração ou engenharia reversa do Software pelo Cliente ou qualquer parte não autorizada; danos resultantes de falha no fornecimento de energia elétrica.

A **Manutenção e Suporte** não inclui **as Atividades de Manutenção** de rotina conforme o parágrafo 3.2 desta Política.

Solicitações de novos recursos e funcionalidades, opções adicionais cobradas, alterações na configuração do sistema, modificações razoavelmente possíveis para quaisquer casos fora do escopo e/ou outros serviços profissionais, incluindo configuração, design de imagem/mensagem, software do sistema de visão e alterações de configuração da câmera, instalação e treinamento não estão dentro do escopo do **Suporte**, mas tais solicitações serão encaminhadas para o **Markem-Imaje** apropriado/equipe comercial para outras ações. A **Markem-Imaje** pode cotar e solicitar o

pagamento de serviços fora do escopo emitidos sob um Contrato de Compra separado entre o **Cliente** e a Markem-Imaje.

2 Serviços da Equipe de Suporte

2.1 Escopo: O suporte será constituído pelos seguintes serviços:

- Suporte técnico por telefone e e-mail com base na "cobertura de tempo" especificada no **Contrato de Manutenção e Suporte**
- **Assistência** ao uso de software e aconselhamento operacional
- Diagnóstico de problemas e análise de causa raiz
- Solução de problemas remota como e se necessário
- Rastreamento de incidentes com número de caso
- Modelo de suporte de escalonamento interno de vários níveis, conforme definido na seção 2.3
- Fornecendo versões de **manutenção** e patches de **software** de acordo com a política de lançamento com base no direito do **Cliente**, consulte a seção 4 para obter detalhes
- Fornecer conselhos sobre como obter a versão de produção mais recente à qual o **Cliente** tem direito.

2.2 Procedimentos de Relatório de Incidentes: Um "Caso" é criado quando um **Cliente** faz uma consulta ou relata um incidente. Cada Caso recebe um número de referência exclusivo e é rastreado pela equipe do HelpDesk.

O **Cliente** deve fornecer as seguintes informações ao relatar um Caso:

- Nome da empresa
- Nome da pessoa que reporta o incidente
- Telefone(s) de contato, incluindo códigos de país e de área
- Endereço do Site da Empresa
- Endereço(s) de e-mail de contato
- Nome e Versão do produto/recurso de Software em uso
- Descrição do problema, incluindo quaisquer alterações recentes
- Descrição de quaisquer modificações feitas no **Software** desde a implementação.

O **Cliente** também deve fornecer, se possível, as seguintes informações ao relatar um Caso:

- Número(s) de série ou número(s) de identificação da versão do **Software** em uso (conforme aplicável)
- **ID do contrato de manutenção e data** de término.

2.3 Estrutura de escalonamento de suporte multinível: A equipe de **suporte de software** tem os seguintes "níveis" de escalonamento:

Nível 1 – Suporte Técnico de Primeira Linha (Normalmente resolvido abordando conhecimento do usuário, uso de **Software**, erros de dados simples, configuração simples do usuário – escalonamento para o nível 2 se não for resolvido)

Nível 2 - Solução de problemas avançada e suporte (normalmente resolvido abordando em um nível avançado, erros de dados complexos, configuração complexa dos principais produtos de **Software**, configuração de projetos criados pelo CoLOS Application Toolkit – escalonamento para o nível 3 se não for resolvido)

Nível 3 – Especialista global em produtos (normalmente resolvido abordando combinações incomuns ou não convencionais ou raramente usadas de configuração ou funcionalidade que não podem ser resolvidas no nível 2 – escalonamento para o nível 4 se não forem resolvidas)

Nível 4 – Equipe de desenvolvimento de produtos (Normalmente nova funcionalidade principal por meio de processos internos de aprimoramento do produto ou correções de bugs para o **software** principal)

2.4 Tempos de resposta & Caminho de escalonamento de incidentes: O **cliente** pode relatar problemas de software à equipe de Helpdesk por telefone e/ou e-mail. Para problemas críticos, recomendamos que o **Cliente** ligue para obter assistência.

- Os tempos de resposta iniciais para chamadas telefônicas são de até trinta (30) minutos.
- O tempo de resposta inicial para e-mail é de dois horários comerciais padrão (segunda a sexta-feira, das 8h às 17h).

A equipe de Helpdesk manterá o **Cliente** informado sobre o andamento da resolução de casos relatados e fornecerá prazos estimados para as correções planejadas da maneira mais razoável.

Se o **Cliente** sentir que o nível de serviço para um Caso não é satisfatório, o Caso pode ser escalado conforme especificado na cotação e/ou nos contratos específicos do projeto.

2.5 Níveis de gravidade: A estrutura de escalonamento inclui os seguintes níveis de gravidade:

- Uma "**Solicitação de Informações**" é o Nível de Gravidade mais baixo. Uma Solicitação de Informações é uma consulta não relacionada a um erro de **Software** e normalmente é uma solicitação de documentação ou assistência com o uso e a funcionalidade do **Software**.
- O Nível de Gravidade "**Menor**" designa um incidente que não prejudica significativamente o desempenho ou a usabilidade do **Software** ou das principais funções do **Software** e/ou não tem impacto nos negócios ou inclui erros cosméticos.
- O Nível de Gravidade "**Principal**" designa um incidente em que o **Software** ou a funcionalidade chave do **Software** é inutilizável, ou o desempenho do **Software** é degradado na medida em que a usabilidade do **Software** ou a funcionalidade chave do **Software** é gravemente afetada negativamente. Um caso importante é quando a falha prejudica significativamente a operação contínua, a **manutenção** ou a administração de uma linha de produção (definida como uma linha de produção com um conjunto de operações sequenciais em que os materiais do **Cliente** são submetidos a um processo de embalagem para produzir um produto final) ou outras funções comerciais significativas do **Cliente** ou é razoavelmente esperado que resulte em tal impacto adverso nos negócios se não for corrigido dentro de um prazo razoável.
- O nível de severidade "**Crítico**" é atribuído a um caso em que uma planta está fora de produção. Um incidente em que o **Software** é inutilizável e tal falha tem um efeito adverso crítico nas operações do **Cliente**. O nível de gravidade Crítica é reservado apenas para problemas ou incidentes que ocorrem em ambientes de produção.

2.6 Resolução do caso:

Se o resultado da investigação for que **Markem-Imaje** concorda que uma correção precisa ser feita no **Software**, **Markem-Imaje** se esforçará para entregar uma resolução (por meio de um patch ou uma solução alternativa) o mais rápido possível. Caso contrário, a resolução será implementada na próxima versão de Manutenção da versão de produção atual ou na próxima versão de produção, o que ocorrer a seguir. Se o **Software** estiver na garantia (por contrato de licença de usuário final) ou coberto por um contrato de suporte atual, a atualização da licença para a próxima versão do **Software** será gratuita, excluindo quaisquer encargos trabalhistas. Caso contrário, o upgrade será cobrado à taxa atual.

2.7 Revisões de suporte: mediante solicitação por escrito do **Cliente**, a **Markem-Imaje** pode concordar em participar de reuniões agendadas com o **Cliente** para revisar Casos e problemas de suporte. Tais reuniões serão realizadas periodicamente em datas e horários e de forma acordada tanto pela **Markem-Imaje** quanto pelo **Cliente**. O objetivo de tais reuniões é garantir que o relacionamento contínuo entre a **Markem-Imaje** e o **Cliente** seja totalmente mantido e que as questões e preocupações necessárias sejam prontamente abordadas.

3 Responsabilidades do cliente.

O **Cliente** deve operar e manter o **Software** e os ambientes relacionados de acordo com o Contrato, a Documentação e as obrigações estabelecidas nesta Política.

A tabela RACI abaixo define as tarefas por área de gerenciamento.

	Markem-Imaje	Cliente
Gerenciamento inicial de incidentes do CoLOS Software Se necessário, Relatando um incidente CoLOS ao suporte técnico do Software	CI	RA
Investigando o problema do CoLOS Escalonamento interno do problema Comunicação contínua do incidente com o Cliente	RA	CI
Testando a solução fornecida pelo help desk do CoLOS	Um	RCI
Acesso remoto ao servidor CoLOS	CI	RA
Alterações no ambiente CoLOS (servidor CoLOS), problemas de TI e rede	CI	RA
Gerenciamento de Nível de Serviço: Discussão sobre questões de software aberto Avaliação de suporte de software Alterações no SLA	RA	CI

- R (Responsável) - O responsável pela implementação. Essa pessoa se reporta à pessoa que é responsável.
- A (Accountable/Ultimate responsible) - A pessoa que é (em última instância) responsável, autorizada e aprova o resultado. Ele faz o julgamento final e tem direito de veto. Apenas uma pessoa é responsável.
- I (Informado) - Alguém que está informado sobre decisões, progressos, resultados alcançados, etc. Esta é uma comunicação unidirecional.
- C (Consultado) - Esta pessoa (parcialmente) dá direção ao resultado, é (obrigatoriamente) consultada antes de decisões ou ações. Trata-se de uma comunicação bidirecional.

3.1 Administradores de Conta de Software: O **Cliente** pode nomear um membro de sua equipe técnica como Administrador(es) de **Conta de Software** autorizado do **Cliente** (os "Administradores"). Os administradores atuam como representantes do **Cliente** ao contratar a **Markem-Imaje**. **Markem-Imaje** recomenda a nomeação de vários administradores de pelo menos um por turno. O **Cliente** também pode, a seu critério, nomear contatos de terceiros que estão autorizados a entrar em contato e fazer uso do Suporte ("Contatos de Suporte"). O **Cliente** é incentivado a registrar seus administradores e todos os contatos de suporte adicionais com as equipes de suporte. Todas as consultas e comunicações de suporte devem ser conduzidas por um administrador ou um contato de suporte. Os administradores e outros Contatos de Suporte devem: (a) ter um nível apropriado de habilidades técnicas e experiência para administrar, testar e/ou solucionar problemas do **Software**, e (b) ser suficientemente treinados no **Software** e nos materiais, conforme aplicável. O treinamento deve ser concluído antes do **Software** entrar em modo de produção. **Markem-Imaje** pode fazer recomendações para treinamento adicional à medida que novas funcionalidades são adicionadas ao **Software**.

3.2 Atividades de manutenção de rotina recomendadas: O **cliente** é responsável pelas seguintes atividades de manutenção de rotina.

- Garantir que os arquivos de configuração especificados sejam mantidos corretamente e mantidos como registros importantes. O **Software** conta com a integridade e configuração correta de muitos sistemas periféricos para o seu funcionamento. É essencial que estes sistemas (por exemplo, SQL, PCs, etc.) sejam mantidos de acordo com as **recomendações** da **Markem-Imaje** e do fabricante.
- Garantir a conformidade usando rotineiramente o Backup, o Log de Auditoria e outras ferramentas fornecidas pelo **Markem-Imaje** para garantir o funcionamento adequado do **Software**. **Markem-Imaje** recomenda executar essas ferramentas e fazer backup de todos os dados pelo menos uma vez por mês, mas o uso mais frequente

pode ser recomendado devido aos parâmetros de volume. É da exclusiva responsabilidade **do Cliente** concluir estas tarefas. **A Markem-Imaje** encoraja o **Cliente** a enviar um pedido de informação se houver alguma confusão sobre estes procedimentos.

- Consultoria com **Markem-Imaje** no caso de quaisquer eventos internos planejados, alterações ambientais ou problemas de TI que possam afetar a funcionalidade ou o desempenho do **Software**.

3.3 Ocorrência de Incidente: Em caso de incidente ou problema, o **Cliente** será responsável pelas atividades listadas abaixo:

- Fazer esforços razoáveis para resolver o problema antes de reportá-lo à **Markem-Imaje**. Isso inclui, mas não se limita a, eliminar a possibilidade de problemas em sistemas externos dos quais o **Software** depende, como problemas de rede ou aplicativos de host externos.
- Garantir que o incidente seja reportado de forma correta e completa à **Markem-Imaje**.
- Fazer referência ao número do processo ao perguntar sobre um caso existente.
- Fornecer qualquer informação adicional ou tomar medidas conforme razoavelmente solicitado pelo **Markem-Imaje** em tempo hábil e no formato correto.
- Certificar-se de que o suporte ou os certificados estejam atualizados para quaisquer produtos, serviços, aplicativos ou conectividade de terceiros que interajam com o **Software**.
- Ter disponibilidade para auxiliar na resolução tempestiva do Caso.

3.4 Cooperação ponto a ponto: O **cliente** fornecerá um recurso tecnicamente competente para trabalhar com o Suporte Técnico durante o processo de resposta ao caso. As tarefas esperadas desse recurso incluem, mas não estão limitadas a: obtenção e encaminhamento de despejos de arquivos e erros; carregar e executar programas de diagnóstico e patches de teste fornecidos pela Markem-Imaje e relatórios gerais sobre o ambiente e a operação do sistema.

3.5 Acesso Remoto: Com o consentimento do Cliente, nossa equipe de Suporte Técnico pode acessar remotamente seu sistema para diagnosticar e resolver problemas que não podem ser resolvidos por telefone ou e-mail.

Nossa equipe usa principalmente o TeamViewer como os métodos de conexão remota preferidos para garantir a segurança e a eficiência das sessões de suporte remoto. No entanto, se o TeamViewer não estiver disponível, poderemos solicitar que um indivíduo designado em sua organização, com acesso ao servidor, configure uma reunião na Web usando o Teams, Webex, Zoom ou outra solução equivalente.

Em casos excepcionais, onde protocolos alternativos são necessários para requisitos técnicos específicos ou preferências do Cliente, é necessária a aprovação prévia de nossa equipe de Suporte Técnico. Isso permite uma avaliação cuidadosa do método proposto e garante que ele esteja alinhado com nossas diretrizes de suporte. O uso desses protocolos alternativos é feito com base no melhor esforço, e a M-I não será responsável por quaisquer atrasos na resolução decorrentes de sua utilização.

Se o **Cliente** não conseguir conceder acesso remoto antes de um incidente, a resolução do problema poderá ser atrasada ou afetada negativamente. A Markem-Imaje não será responsabilizada por atrasos na resolução de problemas ou qualquer perda de produção causada pela negação ou atraso não razoável do acesso remoto ao sistema. A comunicação remota deve estar disponível para Servidores **de Software** e/ou Estações de Trabalho.

3.6 Soluções Provisórias: **A Markem-Imaje** pode propor soluções provisórias durante a resolução de casos, e o **Cliente** deve implementar soluções provisórias razoáveis para incidentes relatados. A solução provisória permanecerá em vigor até que uma solução final seja fornecida. Entende-se que, em certos casos, a solução provisória pode ser determinada como a solução final.

4 Gerenciamento de lançamentos, ciclo de vida do produto e direitos

4.1 Esquema de controle de versão: Os números de versão do **software** são formatados R.V.M, onde R é o número da versão principal (para mudanças de arquitetura ou design principais), V é o número da versão da versão de

produção (para novos recursos ou aprimoramentos importantes), M é o número da versão de manutenção (para pequenos aprimoramentos ou correções de bugs). O R.V.M será seguido por um número de compilação.

4.2 Manutenção da versão: A versão de produção atual (identificada por V, exemplo v6.1) do **Software**, será mantida com versões de manutenção (identificadas por M) para reclamações e novas funcionalidades até que a próxima versão de lançamento de produção, por exemplo, 6.2 seja lançada. Todas as versões de manutenção para reclamações e novas funcionalidades serão baseadas apenas na versão de produção mais recente e as alterações feitas nas versões de manutenção não serão revertidas para versões anteriores. Uma versão de manutenção pode ser designada como um service pack de versão de produção, caso em que se torna a versão de produção atual, por exemplo, 6.1.4 substituindo a 6.1.0.

O direito a upgrades para versões maiores, menores ou de manutenção está incluído durante o período de garantia e durante a vigência de um Contrato de Manutenção e Suporte, em todos os outros momentos em que as atualizações estão disponíveis para compra com a taxa de licença relevante.

4.3 Suporte à versão: O **Markem-Imaje** fornecerá **suporte** para todas as versões da versão principal atual (exemplo v6.x) sujeito às condições desta Política. A **Markem-Imaje** reserva-se o direito de exigir que o **Cliente** atualize para a versão de produção atual ao trabalhar para resolver um Caso.

4.4 Hotfixes: Os patches de software (ou Hot fixes) serão lançados caso a caso, especialmente em cenários em que há problemas de bloqueio que levam ao tempo de inatividade e sem solução alternativa imediata. **Markem-Imaje** será o tomador de decisão final sobre o lançamento de patches.

4.5 Obsolescência do lançamento principal: O lançamento principal anterior (por exemplo, V5) estará disponível para venda por três (3) meses a partir da data de lançamento do próximo lançamento principal (por exemplo, V6). Em qualquer caso, apenas a versão de produção mais recente está disponível para venda (por exemplo, 5.4 e 6.0).

A manutenção de software será dada para a última versão de produção secundária e última versão de manutenção, da versão principal anterior, por 6 meses a partir da data de lançamento da próxima versão principal.

O **Suporte** de Helpdesk será dado à última versão de produção secundária e à última versão de manutenção, da versão principal anterior, por 2 anos a partir da data de lançamento da próxima versão principal.

Por exemplo, com o lançamento da versão 6.0, os helpdesks suportarão a v5.4.0 (última versão secundária de produção antes da v6.0) e

v5.4.36 (Última versão de manutenção antes da v6.0) por 2 anos a partir da data de lançamento da 6.0 e a manutenção será dada por 6 meses a partir da data de lançamento da 6.0.

4.6 Depreciação e obsolescência de recursos: **Markem-Imaje** reserva-se o direito de depreciar e/ou obsoletos quaisquer recursos conforme considerado necessário. **Markem-Imaje** fornecerá doze meses de aviso prévio antes de o recurso ser preterido ou tornar o recurso obsoleto e fornecer alternativa sempre que possível e conforme necessário. O **Cliente** pode optar por continuar a usar a versão atual sujeita à política de suporte.

4.7 Fim da Vida Útil: A **Markem-Imaje** reserva-se o direito de "Fim da Vida Útil" (EOL) do **Software** de acordo com um processo que inclui um conjunto de marcos e atividades que, uma vez concluídos, tornam o produto obsoleto. Uma vez obsoleto, o produto não será melhorado, reparado, mantido ou suportado. A **Markem-Imaje** fornecerá um aviso por escrito nove (9) meses antes de qualquer EOL planejada que (a) descreverá o processo de EOL planejado, (b) convidará e incentivará os **Clientes** a entrar em contato com a **Markem-Imaje** para resolver quaisquer problemas potenciais causados pelo plano de EOL e (c) incluirá um caminho de atualização sugerido. Se o cronograma de EOL descrito nesta Política não for suficiente para os **propósitos do Cliente**, a **Markem-Imaje** incentiva o **Cliente** a entrar em contato com a equipe comercial da **Markem-Imaje** para discutir a possibilidade de alternativas.

4.8 Direito de Recurso e Licenciamento: A compra de uma licença de Software dará ao comprador o direito perpétuo de usar a funcionalidade adquirida, exceto para a funcionalidade especificada, que é licenciada anualmente com uma taxa de renovação. Conforme definido no Contrato de Licença de Usuário Final, o **Cliente** pode fazer uma cópia da Solução exclusivamente para fins de backup.

Cada licença dá ao **Cliente** o direito de executar uma instância do **Software** em um computador, a menos que uma opção de licença de backup tenha sido comprada. Nesse caso, o comprador é licenciado para executar duas (2) instâncias do **Software**, cada uma em computadores separados. A segunda instância deve ser usada apenas como um modo de espera para a instância de produção ao vivo e/ou um ambiente de teste.

O **Cliente** pode, opcionalmente, adquirir recursos adicionais para as edições (ou pacotes) do Software aplicáveis a qualquer momento durante o ciclo de vida do **Software**. Se os recursos adicionais forem incorporados na versão mais recente do **Software** em comparação com a versão em uso no site do Cliente, o **Cliente** deverá atualizar para a versão aplicável primeiro com base nos termos da Política e, em seguida, atualizar os recursos adquiridos aplicáveis.

4.9 Reinstalação: No caso de ter a necessidade de transferir a licença de um computador para outro computador (por razões inevitáveis e válidas no mesmo local), o **Cliente** pode entrar em contato com o Helpdesk para uma redefinição (ou transferência) da licença. O **Cliente** tem direito a duas (2) redefinições por ano para cada instalação de Software (identificada exclusivamente por um número de rastreamento) com duração mínima entre duas redefinições consecutivas deve ser de no mínimo três (3) meses. Se o **Cliente** tiver adquirido uma licença de backup, o **Cliente** terá direito a duas (2) redefinições por cópia por ano. O **Cliente** deve garantir que apenas cópias autorizadas do **Software** estejam instaladas e sendo usadas para Manutenção e Suporte contínuos. Uma vez que uma licença é transferida para outro computador, o **Software** deve ser excluído e não executado no computador original.

4.10 Configurações: "Configurações" de **Software** são criadas usando o CoLOS Applications Toolkit (**CAT**) para fornecer fluxos de trabalho, interfaces de usuário e outros recursos como parte de entregas de projetos individuais de acordo com a especificação de projeto detalhada associada acordada entre **Markem-Imaje** e **Cliente**. O suporte será fornecido para **Configurações** na mesma base que para o **Software** sob este contrato. As atualizações das **Configurações** serão fornecidas no gerenciamento de sinistros do **Contrato de Manutenção e Suporte** em que a **Markem-Imaje** e o **Cliente** concordaram que, se houver um desvio da especificação de projeto detalhada, isso deve ser corrigido. As alterações de funcionalidade em **Configurações** fora da especificação de projeto detalhada são cobradas. Não há versões de manutenção regulares das **Configurações**. Quaisquer serviços necessários para atualizar as **Configurações** para operar com versões posteriores do **Software** são cobrados.

4.11 Licenças não comerciais: As licenças de Software não comercial são fornecidas para promover o **Software** (por exemplo, por parceiros ou revendedores). Espera-se que qualquer usuário final que use o **Software** para fins comerciais adquira uma Licença de **Software**.

4.12 Suporte a freeware: As versões licenciadas do CoLOS Free estão disponíveis como downloads gratuitos para clientes registrados para permitir que eles projetem mensagens simples para uma gama limitada de modelos de impressora. O suporte para ativar e usar o CoLOS gratuito é limitado a arquivos de ajuda e, quando disponível, apenas ao sistema de Assistente Virtual Markem-Imaje. Para cobertura total do contrato de **Manutenção e Suporte**, os clientes devem adquirir o CoLOS Base e um contrato associado.