

Termos e condições de uso da Plataforma RLM

TERMOS DE USO, INSTALAÇÃO E REPRODUÇÃO DE SOFTWARE

RLM EM OTIMIZACAO AGROPECUARIA E AMBIENTAL LTDA, empresa brasileira, devidamente constituída sob CNPJ nº 38.386.796/0001-35, com sede na Via Comendador Pedro Morganti, nº 5.215, Casa 5 (entrada pelo nº 4.985), Monte Alegre, Piracicaba – SP, CEP 13415-000., doravante denominada RLM;

I - DEFINIÇÕES

- **CLIENTE:** Comprador e/ou USUÁRIO do SOFTWARE RLM;
- **PARTE** ou **PARTES:** designação, isolada ou em conjunto, de RLM e do CLIENTE;
- **CONTRATO:** significa este instrumento legal, seus anexos e quaisquer aditivos subsequentes, desde que assinados ou acordados pelas PARTES;
- **SOFTWARE:** designa o programa de computador denominado “RLM – Ração de Lucro Máximo”, na Versão 3 e suas subversões, incluindo qualquer versão atualizada, melhorada ou de outra forma modificada, bem como quaisquer materiais e documentos correlatos, expressos em forma impressa ou eletrônica, legível por máquina ou qualquer outra, que venham a ser fornecidos ao CLIENTE ou USUÁRIO pela RLM;
- **TREINAMENTO:** significa qualquer curso ou treinamento técnico ou profissional na área de nutrição animal oferecido pela equipe da empresa RLM ou por terceiros autorizados pela RLM. Os treinamentos oferecidos podem ou não incluir uma LICENÇA de uso do SOFTWARE.
- **SUPORTE TÉCNICO:** é o atendimento que visa especificamente sanar dúvidas ou problemas técnicos relacionados ao funcionamento do SOFTWARE.
- **LICENÇA** ou **LICENÇAS:** é a autorização de uso do SOFTWARE, ou seja, é a permissão de uso do SOFTWARE por um USUÁRIO em um período definido. Cada LICENÇA estará ativa quando estiver no período determinado e contratado para o seu uso.
- **USUÁRIO:** é a pessoa física, a quem é fornecida uma LICENÇA de uso do SOFTWARE, para que possa usá-lo por um período definido.
- **CLIENTE:** é a pessoa física ou jurídica que adquire uma LICENÇA de uso do SOFTWARE.
- **SITE:** website da RLM, cujo endereço raiz é www.rlm.app.br.

II - CONSIDERAÇÕES

- Considerando-se que a RLM, como criadora, desenvolvedora, fornecedora e mantenedora do SOFTWARE, firma o presente CONTRATO com o CLIENTE para a concessão de “LICENÇAS de Uso, Treinamentos e Suporte Técnico do SOFTWARE”.
- Considerando-se que o SOFTWARE pré-existente, de formulação de rações, conhecido comercialmente como RLM – Ração de Lucro Máximo, foi

desenvolvido e é mantido pela RLM, a qual reserva todos os direitos de propriedade e propriedade intelectual sobre o SOFTWARE.

- As Partes desejam regulamentar o tratamento dos dados disponibilizados na plataforma da RLM, e a formalização do licenciamento do uso do SOFTWARE;
- Os valores e tipos de LICENÇAS podem ser encontrados no site: <https://rlm.app.br/licenca>.

As partes têm entre si o seguinte CONTRATO:

1. CLÁUSULA 1. DO OBJETO

- 1.1. O presente CONTRATO tem como objeto a concessão de “LICENÇAS de uso de SOFTWARE e suporte técnico do SOFTWARE”, por parte da RLM para o CLIENTE.

2. CLÁUSULA 2 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 2.1. Este CONTRATO vigorará a partir da data de sua aceitação, assinatura, ou aquisição da LICENÇA e permanecerá válido até o vencimento das LICENÇAS adquiridas.
- 2.2. O término do prazo de vigência deste CONTRATO não exime as partes do cumprimento de quaisquer das obrigações aqui assumidas, principalmente aquelas que necessitarem de cumprimento em prazo posterior ao encerramento das relações negociais ora pactuadas.

3. CLÁUSULA 3 – DO COMÉRCIO E USO DO RLM

- 3.1. A RLM fornecerá LICENÇAS de uso do SOFTWARE, não exclusivas, individuais e de duração definida, para o CLIENTE.
 - 3.1.1. As LICENÇAS poderão ser gratuitas ou pagas.
- 3.2. A RLM fornecerá as LICENÇAS após receber as informações cadastrais do CLIENTE e do USUÁRIO.
- 3.3. A LICENÇA é de uso exclusivo do USUÁRIO e permite acesso em um único computador.
- 3.4. O CLIENTE poderá solicitar a transferência da LICENÇA para outro USUÁRIO ou outro computador no máximo 6 vezes durante a duração da LICENÇA.
- 3.5. O registro do SOFTWARE em um novo computador implica na desinstalação do computador antigo.
- 3.6. A LICENÇA de uso não poderá ser compartilhada de nenhuma forma. Deverá, portanto, ser adquirida uma nova LICENÇA para cada USUÁRIO do SOFTWARE, mesmo que ocorra o compartilhamento do computador por diversas pessoas.
- 3.7. As LICENÇAS de uso têm uma data de início e uma data de vencimento definidos no ato da compra. Após o vencimento da LICENÇA, o SOFTWARE será automaticamente bloqueado, impossibilitando qualquer operação, mesmo de consulta, até que uma nova LICENÇA seja registrada.
- 3.8. Após a data de vencimento da LICENÇA o USUÁRIO deverá cessar o uso do SOFTWARE imediatamente, só retornando o seu uso após registrar uma nova

LICENÇA, mesmo que seja tecnicamente possível continuar usando-o com a LICENÇA vencida.

- 3.9. A RLM reserva o direito de cancelar LICENÇAS fraudulentas e/ou LICENÇAS com pagamentos atrasados e inadimplentes.
- 3.10. O SOFTWARE tem vários tipos de LICENÇA, cada uma com recursos específicos disponíveis.
- 3.11. O SOFTWARE limitará o acesso aos recursos previamente estabelecidos pelo tipo de LICENÇA registrada, mesmo que o banco de dados do USUÁRIO contenha dados que possam ser processados por outros tipos de LICENÇA.
- 3.12. A RLM poderá terceirizar a comercialização das LICENÇAS, de forma que outras entidades, oficialmente credenciadas, recebam pagamentos, emitam LICENÇAS comerciais e notas fiscais referentes às LICENÇAS.

4. CLÁUSULA 4 – DA INSTALAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E USO

- 4.1. O SOFTWARE deverá ser usado em um computador que atenda aos requisitos do ANEXO I.
- 4.2. O SOFTWARE deve ser baixado diretamente do SITE da RLM.
- 4.3. O SITE disponibilizará uma ou mais versões do SOFTWARE, publicando novas versões e removendo antigas regularmente.
- 4.4. Na vigência da LICENÇA de uso, o USUÁRIO poderá baixar e instalar qualquer uma das versões do SOFTWARE que estejam válidas e disponíveis no SITE.
- 4.5. O USUÁRIO deverá manter o SOFTWARE atualizado, com uma defasagem inferior a 2 anos, sob o risco de o SOFTWARE ficar bloqueado até que seja atualizado.
- 4.6. Caberá exclusivamente ao USUÁRIO verificar a publicação de atualizações do SOFTWARE no SITE e a verificação da defasagem da versão instalada. A RLM não se responsabiliza em avisar o USUÁRIO das atualizações do SOFTWARE, nem o prazo restante para atingir a defasagem limite.
- 4.7. O SOFTWARE poderá ser atualizado automaticamente, exceto quando explicitamente não autorizado pelo USUÁRIO.
- 4.8. Poderá o CLIENTE, a qualquer momento, solicitar que a RLM PESQUSIA transfira ou bloqueie acesso de USUÁRIOS quando julgar necessário, independente de justificativa, porém nunca gerando crédito por uma licença bloqueada.
- 4.9. Cada LICENÇA pode ser transferida entre colaboradores até 6 vezes, durante o período de 1 ano.

5. CLAUSULA 5 - DOS DADOS PRODUZIDOS PELO USUÁRIO

- 5.1. Todos os dados gerenciados no SOFTWARE serão gravados em um arquivo de banco de dados no computador do USUÁRIO.
- 5.2. O banco de dados pode ser copiado ou transferido para outro computador.
- 5.3. O banco de dados pode ser acessado de outro computador, desde que esteja com o SOFTWARE instalado e com uma LICENÇA registrada e ativa.
- 5.4. O banco de dados é mantido mesmo após o vencimento da LICENÇA. Mas só poderá ser acessado por meio de uma estação de trabalho onde esteja instalado o SOFTWARE com uma LICENÇA registrada e ativa.

- 5.5. O SOFTWARE disponibilizará acesso aos dados armazenados no banco de dados, conforme suas funcionalidades do SOFTWARE e de acordo com a LICENÇA adquirida e registrada.
- 5.6. O USUÁRIO deverá fazer backup (cópia de segurança) do seu banco de dados regularmente, guardando-o em local seguro e distante do computador de origem, de forma que possa restaurá-lo em caso de necessidade.
- 5.6.1. Cabe unicamente ao USUÁRIO fazer e testar os seus backups do banco de dados, certificando-se que estejam íntegros, funcionais e acessíveis numa necessidade de restauração.

6. CLÁUSULA 6 – DO SUPORTE TÉCNICO

- 6.1. A RLM atenderá os USUÁRIOS do SOFTWARE na vigência da LICENÇA de uso para os seguintes fins:
 - 6.1.1. Esclarecimento de dúvidas na instalação, atualização, registro e uso do SOFTWARE;
 - 6.1.2. Manutenção na instalação do SOFTWARE;
 - 6.1.3. Verificação e resolução de problemas de funcionamento do SOFTWARE, sem modificações especificamente no próprio SOFTWARE;
 - 6.1.4. Suporte ao banco de dados para verificação e recuperação da sua estrutura e funcionalidade; e
 - 6.1.5. Registro da LICENÇA de uso.
- 6.2. A RLM prestará o atendimento aos USUÁRIOS remotamente por meio de telefone, e-mail, WhatsApp, acesso remoto TeamViewer ou outros meios de comunicação, nos dias úteis, entre segunda-feira e sexta-feira, das 08:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 18:00 horas.
- 6.3. O atendimento por acesso remoto TeamViewer deverá ser previamente agendado.
- 6.4. Os funcionários da RLM trabalharão da sua sede ou outro local definido pela própria RLM.
- 6.5. A RLM poderá fazer alterações no SOFTWARE a título de manutenção e aperfeiçoamento, mantendo o escopo do SOFTWARE.
- 6.6. O Suporte Técnico requer que o computador do USUÁRIO atenda as configurações recomendadas no ANEXO I.
- 6.7. O Suporte Técnico limita-se ao SOFTWARE, sendo desobrigado de qualquer ajuste, correção ou configuração no hardware, sistema operacional, rede, emuladores, programas de segurança, outros programas ou qualquer outro elemento que possa interferir no funcionamento do SOFTWARE.
- 6.8. Para o atendimento de suporte técnico, a RLM pode requisitar acesso remoto ao computador do USUÁRIO. Isso requer do USUÁRIO:
 - 6.8.1. Uma conexão de Internet rápida e estável;
 - 6.8.2. A execução do SOFTWARE TeamViewer e fornecimento dos seus códigos de acesso;
 - 6.8.3. A liberação do acesso à uma conta do sistema operacional Windows com privilégios de administrador, caso seja necessário instalar ou modificar programas e configurações;
 - 6.8.4. A desativação de programas ou outros dispositivos que bloqueiem a instalação ou modificação de programas e configurações, caso seja necessário; e

- 6.8.5. O acompanhamento do USUÁRIO para demonstrar o problema, fornecer outras informações que ajudem a identificar e entender o problema, testar e confirmar se o problema foi solucionado;
- 6.9. Para o atendimento do suporte técnico, advindo de problemas que a RLM não deu causa, a RLM pode requisitar do USUÁRIO a instalação ou registro de SOFTWAREs de terceiros ou a contratação da visita de um técnico de informática no local, com acesso irrestrito ao computador, para solucionar problemas não restritos exclusivamente ao SOFTWARE. A contratação e pagamento desses SOFTWAREs e serviços ficarão a cargo do USUÁRIO.
- 6.10. O atendimento de suporte técnico não poderá ser usado para treinamento ou para esclarecer dúvidas técnicas das áreas afins. A RLM considera que o USUÁRIO domina os conhecimentos técnicos das áreas afins que permitam o uso pleno do SOFTWARE. Neste sentido, o Anexo II explica as regras para utilização do suporte técnico e de uso.

7. CLÁUSULA 7 – DAS OBRIGAÇÕES DA RLM

- 7.1. Emitir os competentes documentos fiscais de venda de LICENÇAS e prestação dos serviços ao CLIENTE e recolher todos os tributos e encargos incidentes sobre eles.
- 7.2. Informar o CLIENTE das LICENÇAS ativas e vencidas, quando consultada.
- 7.3. Comprometer-se a prestar os serviços objeto deste CONTRATO utilizando-se de empregados ou prepostos devidamente qualificados.
- 7.4. Responder pela idoneidade dos serviços prestados e por sua qualidade, obrigando-se a prestá-los com diligência e probidade, respeitados os preceitos técnicos e éticos aplicáveis às relações com o CLIENTE.
- 7.5. Garantir ao CLIENTE que o SOFTWARE funcione regularmente. Na ocorrência de falhas, a RLM obrigará-se a corrigi-las, em tempo hábil, após as mesmas serem comunicadas por e-mail ou whatsapp.

8. CLÁUSULA 8 – DOS DIREITOS AUTORAIS

- 8.1. O CLIENTE ou USUÁRIO não terá nenhum direito autoral ou direito sobre propriedade, distribuição, comercialização, modificação, representação ou de acesso aos códigos fonte ou documentação interna do SOFTWARE.
- 8.2. É vedado ao CLIENTE ou USUÁRIO:
 - 8.2.1. Acessar os bancos de dados do SOFTWARE a partir de outros programas ou fazer qualquer alteração na sua estrutura sem a expressa autorização da RLM.
 - 8.2.2. Fazer engenharia reversa do SOFTWARE, descompilação ou qualquer tentativa de desvendar seu funcionamento, obter parte do seu código fonte, do aplicativo, do banco de dados ou de qualquer parte do SOFTWARE.
 - 8.2.3. Fazer qualquer modificação do código fonte do SOFTWARE ou nos seus arquivos executáveis.
 - 8.2.4. Copiar ou distribuir arquivos que compõe o SOFTWARE para qualquer uso que não seja o funcionamento do próprio SOFTWARE, conforme especificado neste CONTRATO.
- 8.3. O CLIENTE ou USUÁRIO não terá nenhum direito autoral ou de propriedade intelectual por ideias ou sugestões implantadas no SOFTWARE a seu pedido ou

com a sua orientação, ainda que fornecendo dados, experimentos, fórmulas e embasamento teórico.

- 8.4. A contratação de serviços de personalização, extensão e integração, mesmo que alterem ou aperfeiçoem o SOFTWARE, não afetarão os compromissos assumidos pelo CLIENTE ou USUÁRIO neste CONTRATO, em especial no que regula o uso do SOFTWARE, as LICENÇAS de uso e os direitos autorais.

9. CLÁUSULA 9 - DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 9.1. Garantir o cumprimento das obrigações que lhe competem nos termos deste CONTRATO, notadamente a obrigação de pagar os valores relativos aos termos aqui pactuados.
- 9.2. Garantir o cumprimento das obrigações dos USUÁRIOS, na medida das LICENÇAS adquiridas, e responder integralmente nos casos de descumprimento.

10. CLÁUSULA 10 – DAS GARANTIAS E ISENÇÕES

- 10.1. A RLM garante a continuidade do desenvolvimento e fornecimento de SOFTWARE durante a vigência deste CONTRATO, estipulado na Cláusula 2.1.
- 10.2. A RLM garante a recuperação da LICENÇA de uso do SOFTWARE, em caso de perda, roubo ou troca de computador, até a data de vencimento do CONTRATO.
- 10.3. A RLM não oferece nenhuma garantia contra a perda dos dados do USUÁRIO. Cabe única e exclusivamente ao USUÁRIO fazer cópias de segurança periódicas do seu banco de dados, testar a sua recuperação e armazená-lo em local seguro e distante de outros bancos de dados.
- 10.4. O SOFTWARE não é distribuído como programa de missão crítica, portanto pode apresentar variação de desempenho e eventuais falhas. A RLM se limita a garantir a reinstalação do SOFTWARE ou transferência da LICENÇA para outro computador, no caso de mal funcionamento.
- 10.5. O SOFTWARE foi desenvolvido para o auxílio de profissionais especializados em nutrição e manejo animal. Por conseguinte, seu uso é recomendado apenas para pessoas com os conhecimentos técnicos das áreas envolvidas com as atividades fins que podem ser beneficiadas com o uso do SOFTWARE.
- 10.6. A RLM não garante que os resultados obtidos com o uso do SOFTWARE sejam adequados, seguros e eficientes. Cabe exclusivamente ao USUÁRIO ou CLIENTE certificar a validade, segurança, e eficiência dos dados e resultados obtidos com o uso do SOFTWARE em suas atividades econômicas. Dessa forma, a RLM não se responsabiliza por resultados ou decisões de qualquer natureza obtidos ou tomadas com o uso do SOFTWARE pelos clientes em suas próprias operações.
- 10.7. No caso de mal funcionamento do software, a responsabilidade da RLM PESQUISA se limita ao valor das licenças comercializadas, ou seja, se limita ao valor pago pelo cliente pelas licenças. Entende-se por "mal funcionamento" problemas de natureza simples e relacionados a performance do software, como entaves, falta de conexão, perda do banco de dados das pastas, dietas e bibliotecas internas ao software, botões e ações que não estão em pleno funcionamento, entre outros de natureza similar. Apenas nesses casos, o cliente pode optar por descontinuar os serviços, e solicitar reembolso, caso,

- comprovadamente, não tenha sido possível utilizar a ferramenta da maneira como ela normalmente funciona, por conta de mal funcionamento.
- 10.8. Em um eventual acionamento, em nenhuma hipótese o valor de indenização excederá o valor pago pelo CLIENTE pela LICENÇA de uso ativa do USUÁRIO que reclamou o problema.
 - 10.9. A RLM oferece LICENÇA de uso gratuita por 30 dias corridos para novos USUÁRIOS, uma única vez, a fim de que possam testar o SOFTWARE por período relativamente longo, e avaliar com calma se o SOFTWARE faz sentido para sua operação.
 - 10.10. A RLM não cancelará LICENÇAS de uso, nem devolverá valores pagos pela LICENÇA por motivo de insatisfação do CLIENTE ou USUÁRIO com a maneira como o SOFTWARE funciona ou os resultados obtidos com o uso do SOFTWARE, visto que lhes é oferecida oportunidade de teste prévio. O cancelamento só poderá ocorrer dentro de 7 dias corridos após a compra da licença, conforme código do consumidor.

11. CLÁUSULA 11 – DA PRIVACIDADE

- 11.1. O CLIENTE concorda desde já que o SOFTWARE poderá enviar dados de seu uso e funcionamento para a RLM.
 - 11.1.1. O envio dos dados, portanto, tem o propósito de verificar as LICENÇAS de uso, detectar erros, analisar sobrecargas e identificar necessidade de aperfeiçoamentos e desenvolvimento de novos recursos.
 - 11.1.2. Os dados que poderão ser enviados são: identificação do computador e do USUÁRIO; dados da LICENÇA; localização do computador; relatórios de erro do SOFTWARE com informações de hardware; SOFTWAREs em uso; operação do programa; dados armazenados no backup e banco de dados; sequências e tempos de operações; e opiniões e solicitações do USUÁRIO a respeito do SOFTWARE;
 - 11.1.3. A contratação de serviços adicionais como backup, replicação, análises de dados e compartilhamento de dados podem implicar na análise e envio de outros dados, ocasionando exceção no item 12.1.2, devendo ser especificado no CONTRATO específico desses serviços.
- 11.2. Em uma chamada de suporte, o USUÁRIO poderá solicitar e conseqüentemente consentir que a RLM acesse seu computador remotamente.
 - 11.2.1. O acesso remoto só ocorrerá com o consentimento do USUÁRIO, sendo que ele deverá abrir o programa de acesso remoto e informar os dados de acesso.
 - 11.2.2. O USUÁRIO poderá monitorar em tempo real todas as operações realizadas pelo suporte técnico da RLM no seu computador; Com o propósito de detectar e corrigir problemas e garantir o melhor funcionamento do SOFTWARE, a RLM poderá acessar e copiar o banco de dados do USUÁRIO, analisar outros arquivos e alterar configurações.
 - 11.2.3. Os dados porventura analisados e coletados serão tratados com sigilo, sendo assegurados todos os direitos previstos na Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”) e demais normas corporativas que garantam a segurança da informação.
- 11.3. Exceto quando expressamente negado pelo CLIENTE, fica reservada à RLM a permissão para comunicar ao mercado os CLIENTES e marcas que fazem parte do portfólio de CLIENTES da RLM e/ou que utilizam o SOFTWARE. Isto poderá

ser usado exclusivamente para fins de marketing do SOFTWARE e de TREINAMENTOS, nunca revelando dados privados e informações confidenciais.

12. CLÁUSULA 12 – DA CONFIDENCIALIDADE DO NEGÓCIO

- 12.1. Toda e qualquer informação que as PARTES tiverem acesso, em decorrência deste CONTRATO ou de atividades econômicas dos CLIENTES deverá ser considerada sigilosa, como por exemplo: informações comerciais; técnicas de venda; procedimentos operacionais; sistemas; manuais; cursos de treinamento; informações sobre a formulação, tecnologia, desenvolvimento e produção do SOFTWARE; política comercial, financeira e de marketing; seleção de matérias-primas e outras informações confidenciais sobre o negócio e sua operação.
- 12.2. Os documentos fornecidos, em razão deste CONTRATO, deverão ser considerados confidenciais, logo, nenhuma das PARTES deste CONTRATO poderá ser divulgada sem o prévio e expresso consentimento da outra PARTE, sob pena de descumprimento de Cláusula contratual, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis.

13. CLÁUSULA 13 – DA INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

- 13.1. A RLM e o CLIENTE são pessoas jurídicas distintas e independentes entre si, de forma que, administrativa e financeiramente, cada uma responde pelos seus atos, não existindo qualquer coligação ou consórcio entre as PARTES. Portanto, as PARTES responderão com seu nome e com seu capital nas obrigações contraídas em suas atividades econômicas societárias ou pessoais durante a validade do presente CONTRATO.

14. CLÁUSULA 14 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1. O presente CONTRATO é regido pelas Leis nº 9.610/98 (Lei de Direito Autoral) e 9.609/98 (Lei de Softwares), Código Civil e toda a Legislação Complementar no que couber.
- 14.2. Este CONTRATO somente poderá sofrer modificação mediante termo de aditamento assinado pela RLM e o CLIENTE.
- 14.3. Qualquer tolerância por parte da RLM ou do CLIENTE ante o não cumprimento de quaisquer das Cláusulas ou das Condições deste CONTRATO, será considerada mera liberalidade, não se constituindo em inovação ou procedimento invocável.
- 14.4. As PARTES afirmam e declaram que o presente CONTRATO poderá ser assinado por meio eletrônico, sendo consideradas válidas as referidas assinaturas feitas por meio de plataforma específica, quando enviadas para os endereços eletrônicos reconhecidos pelas PARTES, nos termos do Art. 10º §2º da MP 2200-2/2001.
- 14.5. As partes elegem o foro da Comarca de Piracicaba, Estado de São Paulo, para solução das controvérsias ou litígios, que porventura surgirem, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ANEXO I – Requisitos de instalação

A instalação do RLM requer um computador com a seguinte configuração mínima:

- Computador PC (desktop ou notebook):
- Processador Intel Core ou superior, ou equivalente AMD.
- Memória RAM: 1 GB ou superior.
- Disco rígido ou SSD com no mínimo 10 GB de espaço livre.
- Tela com definição mínima XGA (1024 x 768 pixels) e cores de 16 bits (65536 cores).
- Sistema Operacional Windows 32 bits ou 64 bits, a partir da versão Windows 7.

O USUÁRIO pode instalar o RLM em uma máquina virtual sobre outra arquitetura ou sistema operacional, desde que a máquina virtual suporte ou emule os requisitos acima.

Em caso de uso de máquina virtual ou configurações diferentes da recomendada, o USUÁRIO poderá consultar o Suporte técnico da RLM SOFTWARE e solicitar uma LICENÇA demonstrativa de 30 dias para verificar o funcionamento.

O fornecimento da LICENÇA estará sujeito à aprovação.

ANEXO II - Manual de suporte RLM

Prezado USUÁRIO do RLM,

O suporte do RLM tem o objetivo de auxiliar os USUÁRIOS com a instalação, encontrar os botões de funcionalidades básicas, averiguar eventuais erros do programa, ou sanar dificuldades tecnológicas no momento do uso. Com enfoque em tornar o processo de formulação e análise de dietas mais fluido para nossos USUÁRIOS.

É importante destacar algumas regras para o uso do suporte:

1. O suporte não é exclusivo.

A equipe de suporte do RLM atende diversos USUÁRIOS todos os dias, e, portanto, não temos equipe designada para atender cada USUÁRIO exclusivamente. Dessa maneira, pedimos paciência para aguardar o tempo de retorno, e colaboração para explicar as dúvidas de forma organizada e completa.

2. O suporte não é um acompanhamento constante ou um treinamento.

O suporte deve ser um último recurso. Ele deve ser usado quando nenhum outro material, ou meio de comunicação do RLM ajudou a solucionar um problema pontual. O RLM disponibiliza diversos materiais gratuitos em diferentes formatos (vídeos, PDF, webpage e texto) para auxiliar os USUÁRIOS.

3. O suporte não é um técnico de informática particular.

O suporte não deve ser usado para solicitar que os técnicos do RLM acessem o computador remotamente para qualquer problema pequeno. Reuniões online (via google meet) ou acesso remoto de computadores são um último recurso, apenas caso não seja possível resolver o problema via whatsapp ou email. Além disso, o suporte deve ser usado para dúvidas do RLM, e não para dúvidas relacionadas ao computador do USUÁRIO e temas de informática em geral.

4. O suporte não é uma consultoria.

O suporte do RLM não pode entregar uma formulação pronta, muito menos palpitar nas análises de competência técnica e científica da operação do CLIENTE. O suporte serve apenas para analisar possíveis erros no programa ou ajudar o USUÁRIO com dúvidas básicas de utilização do programa, que não estão presentes nos materiais gratuitos.

Exemplos das diferenças entre **suporte** ✓ e **consultoria** ✗

- Dúvidas com relação a algum erro do programa ✓
- Dúvidas sobre a função de determinado botão dentro do RLM ✓
- Dúvidas sobre onde localizar um determinado botão ou função ✓
- Dúvidas sobre conteúdo científico de nutrição animal ✗
- Dúvidas buscando recomendações de dieta ou de parâmetros ✗
- Dúvidas sobre as conclusões em cima dos resultados do SOFTWARE ✗
- Dúvidas sobre os inputs específicos de cada operação ✗