

Adendo de Serviços aos Termos e Condições

O PRESENTE ADENDO DE SERVIÇOS (“ADENDO”) INCORPORA POR REFERÊNCIA OS TERMOS E CONDIÇÕES, O CONTRATO E O ADENDO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL AO QUAL ESTE ADENDO ENCONTRA-SE ANEXO, REFERENCIADO OU INCORPORADO E INCLUI AS DISPOSIÇÕES A SEGUIR. EM CASO DE QUALQUER CONFLITO ENTRE ESTE ADENDO, OS TERMOS E CONDIÇÕES OU O CONTRATO, O CONTRATO PREVALECE E, EM SEGUIDA, QUALQUER ADENDO APLICÁVEL. NA HIPÓTESE DE QUALQUER CONFLITO ENTRE O ADENDO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL E ESTE ADENDO, ESTE ADENDO DE SERVIÇOS PREVALECE. OS TERMOS NÃO DEFINIDOS NO PRESENTE TERÃO O SIGNIFICADO ESTABELECIDO NOS TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA, NO CONTRATO OU NO ADENDO DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL, CONFORME O CASO.

1. Serviços de Suporte.

(a) Durante a vigência do Contrato e observadas as exclusões aqui estabelecidas, o Licenciante prestará ou fará com que sejam prestados por meio de subcontratados, a seu critério, os seguintes Serviços (sendo tais Serviços de suporte, em conjunto, denominados “Serviços de Suporte”), mediante contrapartida a ser estabelecida no respectivo Contrato (“Valores de Suporte”), sujeita a aumento de acordo com a notificação e outros termos aplicáveis do Contrato:

(i) O Licenciante disponibilizará ao Licenciado um número de telefone e endereço de e-mail (“Contatos de Suporte”) para que o Licenciado ligue ou envie e-mail informando os Erros. Essas ligações e e-mails serão respondidos e analisados durante o horário comercial padrão do Licenciante, que é das 9h00 às 17h00, horário local, de segunda a sexta-feira, exceto feriados locais;

(ii) Não obstante o acima disposto, os Contatos de Suporte poderão estar inoperantes e indisponíveis por razões fora do controle do Licenciante, incluindo os próprios prestadores de serviços de rede e telecomunicações do Licenciado, Eventos de Força Maior (definidos abaixo), falhas sistêmicas de rede ou falhas na conexão de rede, software ou hardware do próprio Licenciado; e

(iii) O Licenciante manterá o Software Licenciado eventualmente fornecendo ao Licenciado Atualizações de Software e Versões de Manutenção, de acordo com os termos do Adendo de Licença de Usuário Final.

(iv) O Licenciante envidará esforços comercialmente razoáveis para que o Software de Assinatura e as Ferramentas e Aplicativos de Serviço tenham um tempo de atividade (ou seja, estejam operacionais e acessíveis pelo Licenciado) de, no mínimo, 95%. O percentual de tempo de atividade não deverá incluir nenhum minuto de tempo de inatividade resultante de (1) manutenção programada (a respeito da qual será fornecida notificação ao Licenciado), (2) Eventos de Força Maior, (3) ataques maliciosos ao sistema, (4) problemas associados aos dispositivos de computação, redes locais de área ou conexões de provedor de serviços de Internet do Licenciado ou (5) incapacidade do Licenciante de entregar serviços por conta de ações ou omissões do Licenciado. O Licenciante poderá deixar o Software de Assinatura *offline* para manutenções programadas. Embora a indisponibilidade do Software de Assinatura devido a tal manutenção programada não seja incluída no percentual de tempo de atividade especificado acima, o Licenciante deverá fornecer o cronograma para a manutenção programada ao Licenciado por escrito. O Licenciante poderá alterar seu cronograma para a manutenção programada, mediante notificação prévia por escrito ao Licenciado.

(v) Exceto conforme previsto no Contrato, o Licenciante reserva-se o direito de limitar o as chamadas técnicas e telefônicas do Licenciado para o Serviço de Suporte a 5 por mês.

(vi) Todas as Atualizações de Software e Versões de Manutenção, em cada caso não importando se são Atualizações de Software Licenciado ou do Software de assinatura, fornecidas ao Licenciado pelo Licenciante de acordo com os termos deste Contrato, estarão sujeitas aos termos e condições do Adendo de Licença de Usuário Final entre Licenciante e Licenciado. O Licenciado reconhece e concorda que as Versões de Manutenção não incluem novos lançamentos ou versões do Software ou funcionalidades adicionais do Software, que são fornecidas a critério exclusivo do Licenciante segundo os termos e condições do Adendo de Licença de Usuário Final.

(b) O Licenciante fornecerá ou fará com que seja fornecido por meio de subcontratados a seu critério suporte de software apenas

para (i) a versão atual do Software Licenciado e (ii) a versão imediatamente anterior do Software Licenciado por um período mínimo de 12 (doze) meses após a disponibilidade geral de uma nova versão ou Atualização de Software. Após este período, o Licenciante não terá mais nenhuma responsabilidade relacionada ao suporte e manutenção de qualquer versão anterior do Software Licenciado. O Licenciante não fornecerá suporte de software para qualquer versão do Software de Assinatura diferente da versão atual.

(c) O Licenciado não poderá fazer quaisquer melhorias, personalizações ou modificações no Software e nas Ferramentas e Aplicativos de Serviço sem aprovação prévia e, em qualquer hipótese, o Suporte de Software deverá ser prestado de acordo com um contrato escrito por um valor definido em uma SOW assinada pelo Licenciante e pelo Licenciado.

(d) Após o término da licença do software, o Licenciado ou Licenciante (mediante solicitação) deverá desativar o software.

(e) Serviços de Suporte adicionais solicitados em decorrência ou com relação a causas não atribuíveis ao Licenciante deverão ser prestados a critério exclusivo do Licenciante. Se fornecidos, tais Serviços de Suporte serão cobrados da Licenciada pelos valores então vigentes da Licenciante. As causas não atribuídas ao Licenciante incluem, entre outras:

(i) alteração tecnológica, modificação ou dano ao Software ou seu ambiente operacional (a menos que tal modificação ou dano seja causado pelo Licenciante);

(ii) não operação do Software pelo Licenciado na rede, hardware e ambiente de software adequados e confiáveis conforme especificado pelo Licenciante;

(iii) não operação do Software pelo Licenciado de acordo com a Documentação;

(iv) não implementação pelo Licenciado de Versões de Manutenção ou outras atualizações, melhorias, modificações e/ou *patches* fornecidos pelo Licenciante em tempo hábil, desde que o Licenciado tenha recebido notificação por e-mail para os contatos do Licenciado que tiverem sido sinalizados para receber tais informações e disponibilidade do mesmos;

(v) vírus, *malware* ou problema semelhante no sistema do Licenciado;

(vi) incêndio, danos causados pela água, problemas com a rede elétrica, conectividade com a Internet, raios, mau tempo ou qualquer outro evento semelhante; ou

(vii) compatibilidade do Software com outros softwares ou hardwares utilizados pelo Licenciado.

(f) O fornecimento de suporte de software pelo Licenciante ao Licenciado está sujeito ao cumprimento pelo Licenciado do que se segue:

(i) o Licenciado deverá documentar e relatar imediatamente todos os Erros ao Licenciante;

(ii) o Licenciado deverá manter uma cópia de backup atual do Software Licenciado e de todos os dados relacionados;

(iii) o Licenciado deverá treinar seu pessoal no uso e aplicação do Software e fornecer todas as soluções iniciais de problemas do Software e Erros ao Licenciante;

(iv) o Licenciado deverá cumprir os Termos de Uso de Ferramentas e Aplicativos de Serviço aplicáveis; e

(v) O Licenciado deverá fornecer ao Licenciante acesso razoavelmente apropriado ao(s) sistema(s) que executa(m) o Software (incluindo Ferramentas e Aplicativos de Serviço), entre outros, senhas, dados do sistema, recursos de transferência de arquivos e recursos de login remoto. Ao longo de toda a vigência deste Contrato, o Licenciado deverá: (A) às custas do Licenciado, manter uma conexão de Internet segura e aprovada de modo a permitir que o Licenciante obtenha



acesso remoto ao(s) sistema(s) de computador em que o Software estiver instalado para diagnóstico, correção de erros, download de software, registro de erros e outros fins de manutenção; (B) cooperar com o Licenciante na identificação da causa de qualquer alegado não funcionamento do Software conforme o esperado; e (C) permitir o acesso remoto do Licenciante ao Software e aos sistemas do Licenciado para fins de manutenção e na medida razoavelmente necessária para realizar a manutenção.

2. Atualizações de Software e Versões de Manutenção.

De tempos em tempos, o Licenciante poderá lançar Atualizações de Software e/ou Versões de Manutenção. O Licenciado tem a oportunidade de receber Atualizações de Software e Versões de Manutenção de acordo com a Cláusula 3.2 do Adendo de Licença de Usuário Final e segundo os termos e condições desta Cláusula 2ª.

(a) As Versões de Manutenção deverão ser fornecidas sem custo para o Licenciado. O Licenciado irá instalar ou auxiliar o Licenciante com todas as Versões de Manutenção assim que possível após o recebimento.

(b) As Atualizações de Software deverão ser fornecidas ao Licenciado mediante o pagamento de um valor. O Licenciante não terá nenhuma obrigação de demonstrar as Atualizações de Software ao Licenciado antes do lançamento. O Licenciado irá instalar ou auxiliar o Licenciante com todas as Atualizações de Software assim que possível após o recebimento.

(c) O Licenciante notificará o Licenciado da disponibilidade da Atualização de Software e solicitará a permissão do Licenciado para fornecer as Atualizações de Software aos sistemas de computador do Licenciado nos quais o Software Licenciado estiver instalado por meio de um serviço *push*.

(d) Com relação ao Software Licenciado, caso o Licenciado se recuse a receber as Atualizações de Software, o Licenciante poderá, mas não será obrigado a prestar os Serviços de Suporte descritos na Cláusula 1(a) deste Adendo para a versão anterior ou não atualizada do Software Licenciado instalado no sistema de computador do Licenciado. Além disso, caso o Licenciado se recuse a receber as Atualizações de Software, as garantias relativas à operabilidade do Software Licenciado serão expressamente renunciadas e o Licenciante não será responsável por quaisquer consequências decorrentes da decisão do Licenciado de não receber as Atualizações de Software.

3. **Prazo.** O prazo deste Acordo será aquele estabelecido no Contrato.

4. Responsabilidade e Garantia Limitada.

(a) O Licenciante garante que os Serviços de Suporte serão prestados materialmente em conformidade com os termos deste Adendo. Como único e exclusivo recurso do Licenciado para qualquer reivindicação de garantia adequada, o Licenciante deverá corrigir a não conformidade no prazo e da maneira que for razoável à luz da não conformidade.

(b) EXCETO PELO ACIMA DISPOSTO, O LICENCIANTE NÃO OFERECE NENHUMA OUTRA GARANTIA, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, RELATIVAMENTE AO DESEMPENHO DO SOFTWARE OU DOS SERVIÇOS DE SUPORTE PRESTADOS NOS TERMOS DESTE ADENDO. O LICENCIADO CONCORDA QUE O LICENCIANTE NÃO GARANTIU QUE, EM QUALQUER PONTO, RECUPERARÁ OS DADOS OU OUTRAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SOFTWARE. O LICENCIANTE NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE USO, INTERRUPÇÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE DADOS, CUSTO DE RECUPERAÇÃO OU QUALQUER DANO INDIRETO, ESPECIAL, INCIDENTAL, EXEMPLAR, PUNITIVO OU EMERGENTE DE QUALQUER TIPO COM RELAÇÃO AO FORNECIMENTO, DESEMPENHO OU USO DO SOFTWARE OU DOS SERVIÇOS DE SUPORTE EXECUTADOS NOS TERMOS DO PRESENTE, SEJAM ELES ALEGADOS COMO VIOLAÇÃO DE CONTRATO OU CONDUTA ILÍCITA, INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, AINDA QUE AVISADO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. SUJEITO AO ACIMA DISPOSTO E NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO CONTIDA EM OUTRO INSTRUMENTO, EM NENHUMA HIPÓTESE A RESPONSABILIDADE MÁXIMA TOTAL DO LICENCIANTE COM RELAÇÃO A ESTE CONTRATO ULTRAPASSARÁ OS VALORES DE SUPORTE ANUAIS PAGOS PELO LICENCIADO, PROPORCIONALMENTE AO PRAZO REMANESCENTE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE NA DATA DA OCORRÊNCIA DE QUALQUER REIVINDICAÇÃO NOS TERMOS DO PRESENTE.

(c) Nenhuma das partes será considerada inadimplente ou de outra forma responsável por qualquer atraso ou falha de execução nos termos desta Licença se tal atraso ou falha surgir por motivos além de seu controle razoável, incluindo caso fortuito, atos do inimigo comum, elementos, terremotos, inundações, incêndios, epidemias, motins, falhas ou atrasos no transporte, comunicações ou serviços públicos (sendo qualquer desses eventos denominado "Evento de Força Maior"); fica ressalvado, no entanto, que a falta de fundos não será considerada motivo além do controle razoável de uma das Parte.

[End of Services Addendum]