

CONTRATO DE SERVIÇOS DO USUÁRIO FINAL DA CITRIX

ESTE É UM CONTRATO LEGAL ENTRE O CLIENTE E A CITRIX. AO ACESSAR E/OU USAR OS SERVIÇOS, O CLIENTE CONCORDA, EM NOME DE UM INDIVÍDUO E/OU UMA ENTIDADE LEGAL, EM RESPEITAR OS TERMOS DESTES CONTRATOS. ESTE CONTRATO NÃO SE APLICA A SERVIÇOS DE TERCEIROS VENDIDOS PELA CITRIX, QUE ESTÃO SUJEITOS AOS TERMOS DO FORNECEDOR DE TERCEIROS.

1. **DEFINIÇÕES.** Conforme usados neste Contrato, os seguintes termos definidos serão aplicados:
 - 1.1. **Afiliação** significa, em relação a uma parte, qualquer entidade que direta ou indiretamente controle, seja controlada ou esteja sob controle comum com tal parte, onde "controle" significa o poder, direta ou indiretamente, para dirigir a gestão e as políticas de uma entidade ou causar a direção destas, através de participação maioritária dos títulos de voto ou partes de capital.
 - 1.2. **Contrato** corresponde a este Contrato de Serviço de Usuário Final e a qualquer outro documento incorporado aqui para referência.
 - 1.3. **Citrix** significa a entidade provedora Citrix especificada em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/citrix-providing-entities.html>.
 - 1.4. **Marcas da Citrix** significam qualquer nome, logotipo ou marca pertencente à Citrix ou às suas Afiliadas.
 - 1.5. **Cliente** significa a entidade legal ou individual que adquiriu quaisquer Serviços da Citrix.
 - 1.6. **Conta do Cliente** significa uma conta do Cliente necessária para acessar e utilizar os Serviços aplicáveis.
 - 1.7. **Conteúdo do Cliente** significa todos os dados carregados para armazenamento na Conta do Cliente ou os dados contidos no ambiente de processamento do Cliente aos quais foi concedido acesso à Citrix para a prestação dos Serviços.
 - 1.8. **Dispositivo** significa um dispositivo autorizado por você para ser usado por qualquer indivíduo para acessar as instâncias de um Serviço. Isso se aplica ao modelo de licenciamento do dispositivo.
 - 1.9. **Taxas** significam todas as taxas da Citrix aplicáveis aos Serviços.
 - 1.10. **Logs** significam registros de Serviços, incluindo, entre outros, dados e informações sobre desempenho, estabilidade, uso, segurança, suporte e informações técnicas sobre dispositivos, sistemas, softwares relacionados, serviços ou periféricos associados ao uso dos Serviços pelo Cliente.
 - 1.11. **Software Livre** significa o software de terceiros distribuído pela Citrix sob um modelo de licenciamento de código-fonte aberto (por exemplo, uma Licença Pública Geral GNU, BSD ou uma licença similar às aprovadas pela Open Source Initiative).
 - 1.12. **Pedido** significa qualquer documento inicial ou subsequente de pedido, renovação automática (se aplicável e se você não tiver fornecido aviso de não renovação) e/ou solicitação on-line para acesso aos Serviços enviados à Citrix, ao revendedor autorizado da Citrix e/ou por meio de sites de produtos Citrix.
 - 1.13. **PHI** significa informações pessoais de saúde cobertas pelos regulamentos da HIPAA dos EUA. A PHI pode ser carregada como Conteúdo do Cliente em qualquer Serviço designado pela Citrix como adequado para PHI.
 - 1.14. **Serviços** significam as ofertas de software como serviço geralmente disponíveis, incluindo todos os serviços prestados por meio de qualquer plataforma de prestação de serviços Citrix hospedada e unificada, incluindo qualquer componente local (como software cliente, ferramentas, software local com licenças híbridas), e

Atualizações fornecidos com eles, tudo conforme o disposto nas Descrições do Serviço, bem como serviços de suporte técnico. A disponibilidade dos Serviços está sujeita à política de ciclo de vida de produtos Citrix disponível em www.citrix.com.br. A Citrix pode atualizar os Serviços com Atualizações a qualquer momento, a seu exclusivo critério. Os serviços são de natureza eletrônica, oferecidos a você remotamente por meio de uma infraestrutura tecnológica e com mínima ou nenhuma intervenção humana.

- 1.15. **Descrições de Serviço** significam uma visão geral e outros termos aplicáveis aos Serviços, conforme alterado de tempos em tempos e disponível em <https://www.citrix.com/buy/licensing/saas-service-descriptions.html>.
- 1.16. **Impostos** significam todos os impostos transacionais aplicáveis sobre os Serviços (incluindo, entre outros, retenção na fonte, imposto sobre vendas, imposto sobre serviços, imposto sobre valor agregado (IVA), imposto sobre bens e serviços (GST), tarifas e/ou encargos) impostos por qualquer entidade governamental ou órgão arrecadador com base nos Serviços.
- 1.17. **Atualizações** significam quaisquer correções, correções de bugs, recursos ou funções adicionados ou removidos dos Serviços, sem incluir novos Serviços que não são incluídos geralmente com os Serviços adquiridos. As atualizações não devem diminuir substancialmente ou eliminar a funcionalidade principal dos Serviços sujeitos ao recurso exclusivo estabelecido na Seção 4.2.
- 1.18. **Nível de Uso** significa os direitos do Serviço adquirido sob os modelos de licença pelos quais a Citrix mede, define preços e oferece os Serviços ao Cliente, conforme estabelecido em <http://www.citrix.com/buy/licensing/product.html>.
- 1.19. **Usuário** significa um indivíduo autorizado pelo Cliente a acessar os Serviços por meio da atribuição de um único ID de usuário pelo Cliente. Isso aplica-se ao modelo de licenciamento do usuário.

2. **DIREITOS.**

- 2.1. **Direito de Uso do Serviço para Negócios.** Sujeita a estes Termos, a Citrix, com auxílio dos provedores de serviços de terceiros da Citrix, fornecerá os Serviços estipulados em qualquer Pedido que a Citrix tenha aceito para uso do Cliente em conformidade com o Contrato e com os Níveis de Utilização aplicáveis. O Cliente reconhece que os Serviços não se destinam a uso pelos consumidores e são apenas para fins comerciais e profissionais, conforme expressamente concedido neste Contrato. A Citrix concede ao Cliente uma licença mundial, pessoal, limitada, não exclusiva e intransferível para usar os Serviços, até o número de assinaturas adquiridas e de acordo com os modelos de licença adquiridos e identificados em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/product.html>. O suporte técnico para os Serviços é fornecido conforme estabelecido na Descrição do Serviço aplicável e em <https://www.citrix.com.br/support/programs.html>. As Atualizações dos Serviços são gerenciadas pela Citrix e estão incluídas nas Taxas. O Cliente deverá utilizar a versão atual dos Serviços na ocasião, incluindo quaisquer Atualizações, conforme disponibilizadas pela Citrix. Na medida em que as Afiliadas utilizarem os Serviços, o Cliente garante que tem autoridade para vincular aquelas Afiliadas e será responsável perante a Citrix caso alguma Afiliada não cumpra este Contrato. O Cliente pode adquirir serviços de consultoria Citrix em suporte aos Serviços ou recebê-los como parte dos serviços de suporte técnico. Com relação aos serviços de consultoria da Citrix, todos os direitos de propriedade intelectual em todas as prestações, obras pré-existentes e trabalhos derivados de tais obras pré-existentes, bem como desenvolvimentos realizados, concebidos, criados, descobertos, inventados ou materializados no desempenho dos serviços de consultoria são e deverão continuar a ser propriedade exclusiva e absoluta da Citrix, sujeitos a uma licença mundial e não-exclusiva para você para uso interno.
- 2.2. **Limitações de Utilização.** Exceto na medida permitida pela lei aplicável, o Cliente concorda em não (i) modificar, distribuir, preparar trabalhos derivados, fazer engenharia reversa, fazer montagem reversa, desmontar, descompilar ou tentar decifrar qualquer código relacionado aos Serviços e/ou à tecnologia da Citrix; (ii) por conhecimento de causa ou por negligência acessar ou utilizar os Serviços de forma que abuse ou interrompa as redes, sistemas de segurança, contas de Usuário ou Serviços da Citrix ou de qualquer terceiro, ou tentar obter acesso não autorizado a qualquer um dos acima por meios não autorizados; (iii) transmitir por meio dos Serviços ou postar nos Serviços qualquer material que for considerado abusivo, ofensivo, obsceno, difamatório, fraudulento, censurável ou ilegal; (iv) comercializar, oferecer a venda e/ou revender os Serviços (mas os Serviços podem ser usados pelo Cliente em apoio à(s) oferta(s) de serviço proprietário do Cliente); (v) se o Cliente for concorrente da Citrix nos Serviços relevantes, utilizar os Serviços direta ou indiretamente para benchmarking competitivo ou outra análise competitiva, a menos que permitido sob a lei aplicável; e (vi) carregar qualquer PHI para um Serviço não designado pela Citrix como adequado

para PHI. As interfaces do programa de aplicativo de serviço são licenciadas apenas através do portal do Citrix Developer em <https://developer.cloud.com>.

- 2.3. **Violações das Limitações de Uso.** Se o Cliente tomar conhecimento ou receber uma notificação da Citrix de que qualquer Conteúdo do Cliente ou acesso ou uso do Conteúdo do Cliente viole a Seção 2.2, o Cliente deverá tomar medidas imediatas para remover a parte aplicável do Conteúdo do Cliente ou para suspender o acesso do Usuário aos Serviços, conforme aplicável. A Citrix pode solicitar ao Cliente para remediar isso e, se o Cliente não cumprir com esse pedido, a Citrix poderá suspender os Serviços de acordo com a Seção 9.8.
- 2.4. **Direitos de Propriedade.** Exceto para os direitos de uso limitado concedidos expressamente por este contrato, o Cliente não tem o direito, a titularidade ou o interesse sobre os Serviços ou Marcas da Citrix ou quaisquer direitos de propriedade intelectual relacionados.
- 2.5. **Software Livre.** Não obstante todo o expressamente previsto neste Contrato, seu uso do Software Livre deve, de todas as formas, ser regido exclusivamente pelas licenças de código aberto indicadas conforme aplicável ao código em <https://www.citrix.com/buy/licensing/open-source.html>.
3. **PEDIDOS, TAXAS E PAGAMENTO.** O Cliente pode solicitar serviços utilizando os processos de compra atuais da Citrix no momento. O Cliente é responsável por todas as Taxas e Impostos em Pedidos. O pagamento é devido para um Serviço e para o prazo adquirido, incluindo quaisquer renovações, de acordo com a programação de pagamento do modelo de licença aplicável. Se você comprar uma assinatura plurianual para quaisquer Serviços, ou assinatura plurianual, sua compra será do valor total de todos os anos da assinatura, mesmo se os pagamentos necessários forem anuais. No caso de você não conseguir pagar qualquer valor anual devido em uma assinatura plurianual, ou assinatura plurianual, e esse não cumprimento continuar por um período de trinta (30) dias, todos e quaisquer valores restantes da assinatura relevante serão imediatamente devidos e pagáveis. Se você comprar uma assinatura com base em um modelo de licença com base no consumo, sua compra constitui seu contrato para ser faturada e paga pelo consumo em intervalos e preços, conforme definido no modelo de licença. Se você comprar uma assinatura de renovação automática (que inclui modelos de consumo), sua compra constituirá seu contrato com renovações automáticas para o mesmo período como compradas inicialmente, e com renovações automáticas para suas outras assinaturas Citrix, se houver, pelo mesmo período que inicialmente compradas para cada uma delas. Você mantém o direito de avisar a não renovação à Citrix por e-mail sobre antes de qualquer renovação automática. A Citrix fornecerá um aviso por e-mail de cada renovação da assinatura (com exceção dos modelos de consumo) pelo menos sessenta (60) dias antes da renovação. Cada modelo de fatura de consumo constitui um aviso de renovação automática nos modelos de consumo. As opções de renovação para assinaturas disponíveis em seu local de pedidos são identificadas em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/citrix-cloud-services-renewals.html>. Verifique se você confirmou antes da compra a opção de renovação da assinatura a ser comprada. Você pode ver sua seleção de renovações para suas assinaturas compradas a qualquer momento em <https://www.mycitrix.com/>. A menos que você conclua uma renovação por meio de um revendedor autorizado Citrix, você entende e concorda que a renovação da assinatura será feita e devida à Citrix. As taxas podem aumentar e os descontos podem não se aplicar a renovações. Todos os pedidos, incluindo renovações, estão sujeitos à aceitação da Citrix e a critério exclusivo da mesma. Os pagamentos à Citrix são devidos trinta (30) dias após a data da nota fiscal. Todas as aquisições são finais e sem direito a reembolso, exceto conforme expressamente previsto nas Seções 4.2, 6.1 e 7 deste Contrato. A Citrix se reserva o direito, a seu próprio critério, de suspender ou encerrar os Serviços ou qualquer parte deles por falta de pagamento de taxas. Todas as informações fornecidas pelo Cliente ou em nome do Cliente para uma assinatura devem ser atuais, completas e precisas, e o Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas.
4. **PRAZO E RESCISÃO.**
 - 4.1. **Prazo.** Os termos deste Contrato aplicam-se ao período de Serviços estipulado sob os Pedidos aceitos, incluindo todas as renovações, ou ao período oferecido de uma assinatura de avaliação ou dos Beta, Tech Preview ou Labs Services.
 - 4.2. **Rescisão por Justa Causa.** Qualquer uma das partes poderá rescindir um Serviço específico se a outra parte violar qualquer uma das obrigações materiais contidas relativas ao Serviço específico e não sanar tal violação no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da notificação por escrito da parte não infratora. No caso de rescisão pelo Cliente por violação de material da Citrix, o Cliente terá direito a um reembolso de quaisquer

taxas pré-pagas não utilizadas e a qualquer pagamento anual subsequente devido referente a tais Serviços. Com relação a qualquer violação da Seção 1.17 pela Citrix, o Cliente deve fornecer uma notificação por escrito no prazo de trinta (30) dias após a introdução da Atualização relevante ou ser considerada como renunciante às suas reivindicações quanto a tal Atualização, e a rescisão com tal reembolso será seu recurso exclusivo. Qualquer uma das partes poderá rescindir imediatamente o Contrato se a outra parte se tornar insolvente ou falida, liquidada ou for dissolvida, ou deixar substancialmente todos os seus negócios. A Citrix poderá rescindir imediatamente o Contrato se o Cliente violar as Seções 2, 5 or 9.12.

- 4.3. **Efeito da Rescisão.** Após a rescisão na Seção 4.2, o Cliente interromperá imediatamente todo o acesso e utilização do Serviço específico. Nenhuma das partes será responsável por quaisquer danos resultantes da rescisão, incluindo, sem limitação, a indisponibilidade do Conteúdo do Cliente decorrente a partir daí, desde que, entretanto, a rescisão não afete qualquer reclamação que tenha ocorrido antes da data efetiva de rescisão. A Citrix terá o direito de cobrar do Cliente e o Cliente concorda em pagar por qualquer utilização do Serviço após a data de término, exceto o acesso do Cliente para baixar o Conteúdo do Cliente.

5. **CONTEÚDO DO CLIENTE E CONTA DO CLIENTE.**

- 5.1. **Conteúdo do Cliente.** O Cliente detém todos os direitos sobre todo e qualquer Conteúdo do Cliente, sujeito a uma licença não exclusiva, mundial, isenta de royalties, para a Citrix, conforme necessário para fornecer os Serviços aqui descritos. Cada parte deverá aplicar medidas de segurança técnica, organizacional e administrativa razoáveis, conforme apropriado em relação aos Serviços, para manter o Conteúdo do Cliente protegido em conformidade com os padrões do setor, incluindo os identificados na Seção 9.7 para a Citrix. A interação do serviço com o Conteúdo do Cliente varia de acordo com a natureza do Serviço. Se a Citrix acreditar razoavelmente que um problema com os Serviços possa ser atribuído ao Conteúdo do Cliente ou uso dos Serviços, o Cliente deverá cooperar com a Citrix para identificar a origem e resolver o problema. O Cliente deverá cumprir todas as leis e obrigações de propriedade intelectual relacionadas ao Conteúdo do Cliente, bem como todos os deveres legais aplicáveis ao Cliente em virtude do uso dos Serviços, incluindo o fornecimento de todas as informações e avisos necessários e obtenção de todos os consentimentos necessários. Este Contrato estabelece as obrigações exclusivas da Citrix em relação ao atendimento do Conteúdo do Cliente. A Citrix não tem qualquer obrigação de manter o Conteúdo do Cliente após a expiração ou encerramento de um Contrato ou dos Serviços afetados. Para serviços que fornecem o download do Conteúdo do Cliente, o Cliente terá 30 (trinta) dias para baixar o Conteúdo do Cliente depois da expiração ou rescisão e deverá entrar em contato com o suporte técnico da Citrix para obter as informações sobre o acesso e as instruções de download.
- 5.2. **Conta do Cliente.** O Cliente é unicamente responsável (i) pela configuração da Conta do Cliente; (ii) pela operação, desempenho e segurança do equipamento do Cliente, redes e demais recursos de computação utilizados para se conectar aos Serviços; (iii) pela garantia de que todos os Usuários e Dispositivos saiam ou façam o logoff dos Serviços ao fim de cada sessão de acordo com a política de sessões do cliente; (iv) por manter a confiabilidade da Conta do Cliente, das IDs de Usuário, dos códigos de conferência, das senhas e/ou dos números de identificação pessoal usados em conjunto com os Serviços, incluindo não compartilhar informações de login entre os Usuários; e (v) por todos os usos dos Serviços que ocorram por meio da senha ou da Conta do Cliente. O Cliente notificará a Citrix imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de sua Conta ou qualquer outra violação de segurança. A propriedade da Conta do Cliente está diretamente vinculada ao indivíduo ou à entidade que completa o processo de registro da Conta. O Cliente reconhece que a Citrix dependerá das informações fornecidas para resolver problemas decorrentes da Conta do Cliente.
- 5.3. **Acesso à Conta do Cliente/Instruções.** O proprietário da Conta do Cliente, e qualquer Usuário ou Dispositivo autorizado, terá acesso às informações na Conta do Cliente. A Citrix não fornecerá acesso a nenhum outro Usuário ou Dispositivo a qualquer momento. O Cliente concorda que a Citrix pode confiar nas instruções fornecidas pelo proprietário da Conta do Cliente, seja por meio do painel da Conta ou por e-mail do endereço registrado para o proprietário da Conta do Cliente. O Cliente concorda em não solicitar acesso ou informações sobre uma conta que não seja de propriedade do Cliente. No caso de uma disputa em relação aos dados da Conta do Cliente, a Citrix só divulgará informações para outra parte que não seja o proprietário da Conta do Cliente mediante uma ordem judicial ou outra renúncia e liberação notarial, conforme determinado pela Citrix.

6. **GARANTIAS E ISENÇÃO DE GARANTIA.**

- 6.1. A CITRIX GARANTE QUE OS SERVIÇOS ESTARÃO EM CONFORMIDADE MATERIALMENTE COM AS DESCRIÇÕES DO SERVIÇO. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA CITRIX E A MEDIDA EXCLUSIVA DO

CLIENTE AO ABRIGO DESTA GARANTIA SERÁ, A CRITÉRIO EXCLUSIVO DA CITRIX E SUJEITA À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, FORNECER SERVIÇOS EM CONFORMIDADE OU EXTINGUIR OS SERVIÇOS QUE NÃO ESTEJAM EM CONFORMIDADE E FORNECER UM REEMBOLSO PROPORCIONAL DE QUAISQUER TAXAS PRÉ-PAGAS NÃO UTILIZADAS DESDE O PERÍODO DE NÃO CONFORMIDADE ATÉ O FIM DO PERÍODO RESTANTE, E REEMBOLSO DE QUAISQUER PAGAMENTOS ANUAIS SUBSEQUENTES DEVIDO A ESSE SERVIÇO. A CITRIX FORNECERÁ SERVIÇOS DE CONSULTORIA, SE ADQUIRIDA, DE FORMA PROFISSIONAL E DILIGENTE. A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA CITRIX E O RECURSO EXCLUSIVO DO CLIENTE SOB ESTA GARANTIA É O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA OU, SE A REPRESENTAÇÃO NÃO FOR POSSÍVEL OU CONFORMADA, DEPOIS A CITRIX FORNECERÁ UM REEMBOLSO O VALOR PAGO PELOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA NÃO CONFORMANTES.

- 6.2. A GARANTIA LIMITADA ANTERIOR NÃO ABRANGE OS PROBLEMAS QUE RESULTEM DE ACIDENTE, ABUSO OU USO DE MANEIRA INCONSISTENTE COM ESTE CONTRATO OU RESULTEM DE EVENTOS ALÉM DO CONTROLE RAZOÁVEL DA CITRIX, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DISPONIBILIDADE DE OU OPERAÇÃO EM COMBINAÇÃO COM REDE OU SISTEMA, HARDWARE, SOFTWARE, SERVIÇO OU DADOS DE TERCEIROS. NA MEDIDA EM QUE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A CITRIX E SUAS AFILIADAS, LICENCIANTES E PROVEDORES DE SERVIÇOS SE EXIMEM DE TODAS AS OUTRAS REPRESENTAÇÕES, GARANTIAS E CONDIÇÕES, SEJAM EXPRESSAS, IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU OUTRAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, TITULARIDADE, USO PACÍFICO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO E NÃO VIOLAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DE QUALQUER CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU USO DE COMÉRCIO, E QUAISQUER CONDIÇÕES DE QUALIDADE, DISPONIBILIDADE, CONFIABILIDADE, SEGURANÇA, OU AUSÊNCIA DE VÍRUS, ERROS OU ERROS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE CERTAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, PORTANTO, ALGUMAS DAS EXCLUSÕES ACIMA PODEM NÃO SER APLICÁVEIS SE O CLIENTE ESTIVER LOCALIZADO EM TAL JURISDIÇÃO.
- 6.3. **CONSUMIDORES AUSTRALIANOS COBERTOS PELA LEI AUSTRALIANA DO CONSUMIDOR.** Nossos produtos vêm com garantias que não podem ser excluídas pela Lei do Consumidor Australiana. Você tem direito a uma substituição ou reembolso por uma falha grave e compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. Você também terá o direito de ter as mercadorias reparadas ou substituídas se as mercadorias não forem de qualidade aceitável e a falha não corresponder a uma falha grave. Não obstante qualquer outra disposição deste Contrato e na medida permitida pela lei aplicável, a responsabilidade da Citrix decorrente ou em relação a uma reclamação sob ou violação de qualquer garantia ou garantia legal que não possa ser excluída será limitada, por opção da Citrix: (i) ao fornecimento dos Serviços novamente; ou (ii) ao pagamento do custo de ter os Serviços novamente fornecidos.
7. **INDENIZAÇÃO PELA CITRIX.** A Citrix indenizará e defenderá o Cliente de qualquer Reivindicação de Violação por parte de terceiros e arcará com honorários razoáveis de advogados, custas judiciais, danos finalmente adjudicados ou custos de liquidação razoáveis com relação a tal Reivindicação de Violação; desde que: (i) o Cliente notifique a Citrix prontamente e por escrito sobre uma Reivindicação de Violação de tal forma que a Citrix não seja prejudicada por qualquer atraso da notificação; (ii) a Citrix tenha o controle absoluto sobre a defesa e a liquidação de qualquer Reivindicação de Violação; e (iii) o Cliente forneça assistência razoável na defesa do mesmo assunto para reembolso pela Citrix. Para os fins desses termos, "Reivindicação de Violação" significa qualquer reivindicação, processo ou ação aberta contra o Cliente com base em uma alegação de que os Serviços, excluindo qualquer Software de Código Aberto incluído em qualquer componente de software distribuído ao Cliente ou usado em conjunto com os Serviços, conforme entregues pela Citrix, infringem qualquer patente ou direitos autorais, ou violam direitos de segredo comercial de terceiros. Se o uso pelo Cliente de qualquer dos Serviços for, ou na opinião da Citrix provavelmente for, resultado de uma Reivindicação de Violação, a Citrix deverá, a seu exclusivo critério e custas, (i) proporcionar ao Cliente o direito de continuar a usar os Serviços como aqui contemplados, ou (ii) substituir ou modificar os Serviços para tornar a sua utilização não infratora sem degradação no desempenho ou uma redução material na funcionalidade. Caso as opções estipuladas nas subseções (i) e (ii) mencionadas não estejam razoavelmente disponíveis, a Citrix pode, a seu exclusivo critério, mediante aviso por escrito ao Cliente, cancelar o acesso aos Serviços e reembolsar ao Cliente quaisquer Taxas pré-pagas, mas não usadas, dos Serviços. A Citrix não se responsabiliza e não terá responsabilidade por nenhuma Reivindicação de Infração com base no (i) acesso do Cliente aos Serviços e/ou seu uso depois do aviso de Reivindicação de Infração; (ii) qualquer modificação dos serviços pelo cliente ou por sua instrução; (iii) a combinação dos Serviços do Cliente com serviços, programas, dados, hardware ou outros materiais de terceiros; ou (iv) qualquer violação de marca comercial ou direitos autorais envolvendo qualquer marca ou identidade visual não aplicada pela Citrix ou envolvendo qualquer marca ou identificação visual aplicada mediante solicitação do Cliente. O

SUPRACITADO DECLARA A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA CITRIX E O RECURSO EXCLUSIVO DO CLIENTE A RESPEITO DE QUALQUER REIVINDICAÇÃO DE INFRAÇÃO ABAIXO.

8. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.** EXCETO (a) AS OBRIGAÇÕES EM INDENIZAR DE UMA PARTE, E (b) UMA VIOLAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE DA SEÇÃO 2 E ATÉ O LIMITE PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, NENHUMA PARTE DEVERÁ SER RESPONSÁVEL PELA OUTRA PARTE OU POR QUALQUER OUTRA PESSOA POR QUAISQUER PERDAS INDIRETA, ESPECIAL, CONSEQUENCIAL OU INCIDENTAL, OU DANOS EXEMPLARES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AQUELES DECORRENTES DE OU RELACIONADOS (i) À PERDA DE DADOS; (ii) PERDA DE RECEITA; (iii) PERDA DE OPORTUNIDADE; (iv) PERDA DE LUCROS; E (v) INDISPONIBILIDADE (EXCLUINDO CRÉDITOS DEVIDO A QUALQUER OBRIGAÇÃO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO) OU NÃO EXECUÇÃO DE QUALQUER OU TODOS OS SERVIÇOS, EM CADA CASO, QUALQUER QUE TENHA SIDO A FORMA COMO FORAM CAUSADOS E BASEADOS EM QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, VIOLAÇÃO DO CONTRATO, ATO ILÍCITO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA) OU VIOLAÇÃO DE ESTATUTO, INDEPENDENTEMENTE DE TAL PARTE TER OU NÃO SIDO ACONSELHADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO OU A EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS EVENTUAIS OU CONSEQUENCIAIS, PORTANTO, ALGUMAS DAS LIMITAÇÕES ACIMA PODEM NÃO SER APLICÁVEIS. EXCETO (a) AS OBRIGAÇÕES EM INDENIZAR DE UMA PARTE (b) UMA VIOLAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE DA SEÇÃO 2, E NA MEDIDA EM QUE SEJA PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A RESPONSABILIDADE TOTAL CUMULATIVA DE CADA PARTE E SUAS AFILIADAS, LICENCIANTES E PROVEDORES DE SERVIÇOS RESULTANTE DESTES CONTRATO E/OU DA RESCISÃO DO MESMO, DEVERÁ SER LIMITADA À SOMA DAS QUANTIAS PAGAS PELO SERVIÇO APLICÁVEL DURANTE OS DOZE (12) MESES IMEDIATAMENTE PRECEDENTES AO INCIDENTE O QUAL RESULTOU NA RESPONSABILIDADE, E, NO CASO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA, AS QUANTIAS PAGAS PELO SERVIÇO DE CONSULTORIA APLICÁVEL. O PRECEDENTE NÃO SE LIMITARÁ ÀS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE DE PAGAR QUAISQUER TAXAS E/OU OUTRAS SOMAS DEVIDAS MEDIANTE QUALQUER PEDIDO. AS DESCRIÇÕES DO SERVIÇO PODEM CONTER LIMITAÇÕES ADICIONAIS DE RESPONSABILIDADE QUE ESTEJAM RELACIONADAS A SERVIÇOS INDIVIDUAIS.
9. **TERMOS ADICIONAIS.**
 - 9.1. **Usuários finais do governo dos EUA.** Se o Cliente é um órgão do governo dos EUA, o Cliente, pelo presente instrumento, reconhece e concorda que o software que está sendo acessado por meio dos Serviços, bem como todo e qualquer software obtido por download por qualquer Usuário ou Dispositivo em conexão com o Serviço, constitui "Software de Computador Comercial", conforme definido na Seção 2.101 do Regulamento de Aquisições Federais ("FAR"), 48 CFR 2.101. Portanto, de acordo com a Seção 12.212 da FAR (48 CFR 12.212) e as Seções 227.7202-1 e 227.7202-3 do Suplemento de Legislação de Aquisições Federais para Defesa ("DFARS") (48 CFR 227.7202-1 e 227.7202-3), o uso, a duplicação e a divulgação do software e da Documentação afim por parte do Governo dos EUA ou de qualquer de seus órgãos é regido por e está sujeito a todos os termos, condições, restrições e limitações estipulados neste Contrato. Se, por qualquer motivo, a FAR 12.212 ou as DFARS 227.7202-1 ou 227.7202-3, ou esses termos de licença não forem considerados aplicáveis, o Cliente, pelo presente instrumento, reconhecerá que os direitos do Governo de usar, duplicar ou divulgar o software e documentação afim são "Direitos Restritos", conforme definido em 48 CFR Seção 52.227-14(a) (maio de 2014) ou DFARS 252.227-7014(a)(15) (fevereiro de 2014), conforme aplicável. O fabricante é Citrix Systems, Inc., 851 West Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, Florida, 33309.
 - 9.2. **Avaliação dos Serviços.** Se uma oferta de Serviço for identificada como uma avaliação ("Avaliação"), o Cliente poderá usar o Serviço por um período limitado de tempo para fins de demonstração, teste ou avaliação interna. A CITRIX FORNECE AVALIAÇÕES "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" E SEM GARANTIA. QUAISQUER DADOS DE CLIENTES CARREGADOS EM UMA AVALIAÇÃO SERÃO PERMANENTEMENTE PERDIDOS, A MENOS QUE O CLIENTE ADQUIRA UMA ASSINATURA DOS MESMOS SERVIÇOS QUE OS COBERTOS PELA AVALIAÇÃO OU EXPORTE ESTES DADOS ANTES DO FINAL DO PERÍODO DE AVALIAÇÃO. Estes termos substituem quaisquer termos e condições conflitantes neste Contrato.
 - 9.3. **Beta, Tech Preview ou Labs Services.** Os Serviços não incluem os Beta, Tech Preview ou Labs Services. O CLIENTE RECONHECE QUE OS SERVIÇOS BETA, TECH PREVIEW OU LABS SERVICES SÃO OFERECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" PARA FINS DE DEMONSTRAÇÃO, TESTE OU AVALIAÇÃO INTERNA E SEM GARANTIA. TAIS SERVIÇOS PODEM CONTER BUGS, ERROS E OUTROS DEFEITOS. A Citrix não faz quaisquer representações, promessas ou garantias de que tais Serviços serão anunciados publicamente ou disponibilizados de maneira geral. A Citrix não tem obrigação de fornecer

suporte técnico ou disponibilidade contínua e tais Serviços podem ser suspensos ou encerrados a qualquer momento pela Citrix a seu exclusivo critério, com ou sem notificação ao Cliente.

- 9.4. **Serviços, Produtos ou Conteúdo de Terceiros.** Um Serviço pode conter recursos ou funções que permitem a interoperação com produtos, serviços ou conteúdo de terceiros. A Citrix também pode fornecer acesso a produtos, serviços ou conteúdo de terceiros diretamente nos Serviços. Os produtos, serviços ou o conteúdo de terceiros, e conteúdo do cliente em serviços de terceiros, não fazem parte dos Serviços e não têm garantia ou suporte pela Citrix. O uso desses produtos, serviços ou conteúdo de terceiros está sujeito aos termos do provedor de terceiros.
- 9.5. **Direitos Autorais.** A Citrix reserva-se o direito de apagar ou desativar qualquer conteúdo supostamente infrator, para exigir que o Cliente encerre as contas de Usuários que sejam infratores reincidentes, e de transmitir as informações no aviso de infração de direitos autorais ao Usuário que supostamente forneceu o conteúdo ilícito.
- 9.6. **Consentimento para Utilização dos Logs.** A Citrix e seus provedores de serviços podem coletar e usar os Logs para facilitar os Serviços, incluindo a segurança, o gerenciamento, a medição e a melhoria dos Serviços. Os Logs podem ser usados para fins não especificados nesta Seção somente de forma agregada e anônima.
- 9.7. **Segurança e Privacidade.** Ao fornecer serviços SaaS, serviços de suporte técnico ou serviços de consultoria, a Citrix (i) implementará e manterá os controles administrativos, físicos e técnicos de segurança, conforme estabelecido no Anexo de Segurança dos Serviços da Citrix em <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-services-security-exhibit.html> e (ii) processará os dados pessoais no nome do Cliente, conforme definido no Adendo de Processamento de Dados da Citrix em <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-data-processing-agreement.html>. O Cliente concorda em fornecer quaisquer avisos, obter quaisquer consentimentos ou estabelecer a base legal necessária para que a Citrix acesse e processe dados pessoais e outros, conforme especificado neste Contrato. O Adendo de Processamento de Dados e o Anexo de Segurança dos Serviços da Citrix estão incorporados aqui para fins de referência.
- 9.8. **Suspensão do Serviço.** A Citrix se reservará o direito de suspender o acesso do Cliente a um Serviço se determinar, a seu exclusivo critério, que (i) o pagamento dos Serviços não tenha sido recebido no prazo de 30 dias a partir da data em que o pagamento é devido; (ii) o uso do serviço pelo Cliente ou seus Usuários infrinja este Contrato e não seja remediado conforme exigido pela Seção 4.2; (iii) o Cliente tenha falhado em atender, em tempo hábil, a solicitação da Citrix de agir de acordo com a Seção 2.3; (iv) o uso dos Serviços pelo Cliente represente um risco de segurança ou outros riscos para os Serviços ou para outros usuários dos Serviços; ou (v) seja necessária suspensão de acordo com uma intimação, decisão judicial ou outro processo legal. A Citrix concorda em notificar o Cliente sobre qualquer suspensão. O Cliente continuará a ser responsável por todas as taxas incorridas antes ou durante qualquer suspensão. A Citrix se reserva o direito, a seu critério, de impor taxas razoáveis para restaurar dados arquivados mediante solicitação do Cliente de contas inadimplentes.
- 9.9. **Uso de Alto Risco.** O Cliente reconhece que os Serviços não foram projetados ou destinados ao acesso e/ou uso em ou com atividades de alto risco.
- 9.10. **Cobranças de Voz e Dados; Conectividade do Cliente.** O Cliente será responsável por todas as taxas e encargos aplicados pelas operadoras de telefonia, provedores de conexão sem fio e outros provedores de transmissão de dados e/ou voz do Cliente para acessar e usar os Serviços. Se a conexão de banda larga e/ou serviço telefônico do Cliente falhar, ou se o Cliente experimentar uma falta de energia ou outra falha ou interrupção, os Serviços também poderão deixar de funcionar por motivos fora do controle da Citrix.
- 9.11. **Atribuição.** O Cliente não poderá ceder seus direitos ou delegar suas obrigações ao abrigo deste Contrato, seja em parte ou integralmente, sem o consentimento prévio por escrito da Citrix, exceto se o Cliente puder ceder este Contrato no todo para um Afiliado ou um sucessor de interesse como parte de uma reorganização, consolidação, fusão ou venda corporativa de todos ou praticamente todos os seus ativos. O Cliente deverá fornecer um aviso à Citrix mediante a conclusão de qualquer atribuição permitida. Qualquer tentativa de cessão em violação do disposto acima será nula. Este contrato associará e reverterá em benefício do sucessor de cada parte ou representantes autorizados.
- 9.12. **Restrição à Exportação e Cumprimento das Leis.** O Cliente concorda que os Serviços estão sujeitos à leis e regulamentações dos Estados Unidos da América, estrangeiras e internacionais para o controle de exportação e sanções econômicas, e concorda em cumprir todas essas leis e regulamentações aplicáveis, incluindo, dentre outras, Regulamentações de Administração de Exportação (Export Administration Regulations, "EAR") dos EUA e regulamentações promulgadas pelo Gabinete de Controle de Bens Estrangeiros (Office of Foreign Assets Control, "OFAC") do Departamento do Tesouro dos EUA. O Cliente

também concorda especificamente em não permitir o acesso ou uso, direta ou indiretamente, dos Serviços em países/regiões embargados ou sancionados, por pessoas sancionadas ou negadas, ou para usos finais proibidos sob a lei dos EUA sem autorização do governo dos EUA. Ambas as partes também concordam em cumprir todas as outras leis, regras e regulamentos aplicáveis a essa parte ao abrigo deste Contrato.

- 9.13. **Auditoria.** Até o limite permitido pela legislação aplicável, você concorda em permitir que a CITRIX faça auditoria da sua conformidade com os termos explicados em: <https://www.citrix.com/about/legal/product-license-compliance.html>.
- 9.14. **Avisos.** Todos os avisos legais exigidos nos termos deste Contrato serão feitos por escrito e entregues pessoalmente ou por correspondência registrada expressa para o último endereço designado na conta para o Cliente, e a entidade de contratação Citrix conforme especificado abaixo, ou qualquer outro endereço que qualquer das partes possa especificar mediante notificação à outra parte, tal como previsto. O aviso deverá ser considerado entregue (i) mediante entrega em pessoa; (ii) caso seja entregue por correio aéreo ou email, mediante a confirmação de recebimento; ou (iii) 5 (cinco) dias após o envio via correio. Uma cópia de todos os avisos legais do Cliente para a Citrix também deve ser enviada para contract-notice@citrix.com. Os avisos não legais na Seção 3.0 podem ser enviados pelo Cliente ao endereço de email da Citrix especificado na Notificação de Renovação aplicável e serão considerados efetivos no carimbo de data e hora no email do Cliente. A Citrix pode fornecer ao Cliente avisos não legais por meio de www.mycitrix.com e/ou por meio de mensagens ou painéis no produto, que devem ser considerados efetivos imediatamente.
- 9.15. **Acordo Total, Ordem de Precedência.** O Contrato estipula o acordo total e o entendimento das partes com relação aos Serviços e ao Conteúdo do Cliente e substitui todos os contratos anteriores e contemporâneos celebrados de forma oral e escrita. Se houver qualquer conflito entre estes termos e quaisquer termos do BAA suplementares relacionados a PHI, este Contrato prevalecerá. Se houver qualquer conflito entre estes termos e as Descrições do Serviço relacionadas a um Serviço específico, estes termos prevalecerão. Nada contido em qualquer Pedido ou outro documento enviado pelo Cliente de forma alguma adicionará ao ou modificará o Contrato ou quaisquer termos do programa de licença da Citrix sob o qual o Pedido foi realizado. Os termos deste Contrato e/ou as Descrições do Serviço ou outros documentos mencionados podem ser atualizados pela Citrix de tempos em tempos sem aviso (mas serão identificados pela última data de atualização) e podem ser lidos a qualquer momento em https://www.citrix.com/content/dam/citrix/en_us/documents/buy/enterprise-saas-eusa.pdf. O acesso continuado do Cliente aos Serviços e o uso destes constituem a aceitação dos termos então vigentes.
- 9.16. **Termos Gerais.** Os títulos e as epígrafes são usados apenas para sua conveniência e não fazem parte deste contrato. Eles não serão usados para interpretar este contrato. As disposições das Seções 1 (Definições), 2.2 (Limitações de Uso), 2.4 (Direitos de Propriedade), 2.5 (Software Livre), 3 (Pedidos, Taxas e Pagamentos), 4.3 (Efeito da Rescisão), 5 (Conteúdo do Cliente e Contas do Cliente), 7 (Indenização), 8 (Limitação de Responsabilidade), 9.14 (Avisos), 9.16 (Disposições Gerais) e 9.17 (Parte Contratante, Escolha de Legislação e Local para Resolver Litígios) devem permanecer após rescisão do Contrato. Se qualquer disposição deste Contrato for declarada por um tribunal de jurisdição competente como inválida, ilegal ou inexecutável, tal disposição será removida deste Contrato, e as outras disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. As partes são contratadas independentes, e nada neste Contrato cria uma parceria, franquia, joint venture, agência, relação fiduciária ou vínculo empregatício entre as partes. A Citrix pode subcontratar responsabilidades sob este Contrato, mas permanece responsável por sua violação deste Contrato, por atos ou omissões da Citrix ou de suas subcontratadas. Nenhuma pessoa ou entidade que não seja uma parte deste contrato será considerada um terceiro beneficiário deste contrato nem de qualquer disposição contida nele. Os distribuidores e os revendedores autorizados da Citrix não têm o direito de modificar este contrato ou de fazer quaisquer representações, compromissos ou garantias adicionais associativas à Citrix. Nenhuma renúncia ou alteração de nenhum termo ou condição deste Contrato será válida ou vinculada a qualquer parte, a menos que seja acordado por escrito por tal parte. Caso a Citrix falhe em executar qualquer termo do presente Contrato, isso não será interpretado como uma renúncia do direito de fazer cumprir tais termos no futuro. Salvo disposição em contrário, as medidas são cumulativas. Este Contrato pode ser celebrado online, pelo uso dos Serviços e/ou executado por meio de assinatura eletrônica e em uma ou mais vias. Nenhuma das partes será responsável ou terá qualquer responsabilidade por qualquer atraso ou falha na execução de suas obrigações não monetárias nele contidos devido a circunstâncias imprevistas ou causas além de seu controle razoável, incluindo atos de Deus, terremoto, incêndio, inundação, sanções, embargos, greves, bloqueios ou outros distúrbios trabalhistas, agitação civil, insucesso, indisponibilidade ou atraso de fornecedores ou licenciadores, tumultos, atos terroristas ou outros atos criminosos ou maliciosos, guerra, falha ou interrupção da Internet ou conexões à Internet ou infraestrutura de terceiros, falhas de energia, atos civis e militares autoridades e condições climáticas severas ("Força Maior"). A parte afetada notificará a outra parte por escrito (quando possível) sobre a falha de execução devido a Força Maior e usará seus esforços razoáveis para limitar o atraso resultante em seu desempenho.

- 9.17. **Parte Contratante, Escolha de Legislação e Local para Resolver Litígios.** A entidade adjudicante Citrix ao abrigo deste Contrato, bem como a legislação aplicável e jurisdição para resolver qualquer litígio, são identificadas em <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-providing-entities.html>. A lei e a jurisdição do estado especificado não se aplicam aos Clientes Governamentais dos EUA.

CTX_code: EUSA 08/19/20