

Contrato Mestre de Assinatura ACL

ESTE CONTRATO MESTRE DE ASSINATURA ACL ("**CONTRATO**") REGE O USO DOS PRODUTOS ACL.

ESTE CONTRATO É ENTRE CADA CLIENTE QUE ADQUIRE E USA OS PRODUTOS ACL ("**CLIENTE**") E

ACL SERVICES LTD.
1500, 980 HOWE STREET
VANCOUVER, BRITISH COLUMBIA
CANADÁ, V6Z 0C8
("**ACL**").

ACEITAÇÃO. AO ACESSAR OU USAR OS PRODUTOS ACL, AO ASSINAR UM FORMULÁRIO DE PEDIDO QUE FAZ REFERÊNCIA A ESTE CONTRATO OU AO RENOVAR UMA ASSINATURA DE PRODUTO EXISTENTE, VOCÊ (PARA SI E EM NOME DO CLIENTE) ACEITA ESTE CONTRATO E CONCORDA A SUBMETER-SE A ELE. VOCÊ DECLARA QUE TEM AUTORIDADE PARA ACEITAR E CELEBRAR ESTE CONTRATO EM NOME DO CLIENTE. SE VOCÊ NÃO TIVER ESSA AUTORIDADE OU SE VOCÊ OU O CLIENTE NÃO CONCORDAR COM OS TERMOS DESTE CONTRATO, VOCÊ NÃO PODERÁ USAR OS PRODUTOS.

DATA DE ENTRADA EM VIGOR. ESTE CONTRATO ENTRARÁ EM VIGOR ENTRE O CLIENTE E A ACL A PARTIR DA DATA EM QUE FOR ACEITO, CONFORME OBSERVADO ACIMA. A ACL SE RESERVA O DIREITO DE ATUALIZAR E ALTERAR ESTE CONTRATO OCASIONALMENTE. NENHUMA ATUALIZAÇÃO OU ALTERAÇÃO SE APLICARÁ ATÉ QUE O CLIENTE RENOVE SUA ASSINATURA.

ESTE CONTRATO FOI ATUALIZADO PELA ÚLTIMA VEZ EM 01 DE NOVEMBRO DE 2017.

Se houver algum conflito ou ambiguidade entre a versão em inglês e a versão em qualquer outro idioma deste Contrato, a versão em inglês prevalecerá e será considerada o texto autêntico para fins de interpretação.

1. Definições

- 1.1 "Dados do Cliente" são qualquer dado, informação ou outro material (proprietário, protegido por direitos autorais ou de outros tipos) que é carregado, inserido, criado ou de outra forma fornecido pelo Cliente durante o uso dos Produtos, incluindo, entre outros, qualquer dado de terceiros obtido pelo Cliente e qualquer dado pessoal (ou seja, dados coletados de ou sobre um indivíduo ou qualquer informação pessoalmente identificável sobre um indivíduo).
- 1.2 "Serviço GRC" significa os Produtos (como definidos abaixo) fornecidos na forma de Software como Serviço (SaaS) baseado em nuvem, exceto o Conteúdo de Terceiros.
- 1.3 "Usuário Nomeado" significa um indivíduo específico autorizado pelo Cliente a acessar e usar os Produtos em nome e para benefício do Cliente e para quem o Cliente pagou taxas de assinatura.
- 1.4 "Formulário de Pedido" significa o documento de pedido ou a fatura emitida ao Cliente pela ACL, suas afiliadas ou um de seus revendedores autorizados para a compra dos Produtos.
- 1.5 "Produtos" significa os produtos e soluções baseados em assinaturas ACL comprados pelo Cliente mediante um Formulário de Pedido e disponibilizados pela ACL on-line como Serviço GRC ou para download como Software no local. Os "Produtos" excluem o Conteúdo de Terceiros.
- 1.6 "Software" significa os Produtos fornecidos como software no local.
- 1.7 "Conteúdo de Terceiros" significa normas, regulamentos e boas práticas de terceiros para governança, gestão de riscos e conformidade, como COSO, COBIT, PCI-DSS, OMB A-133, NIST SP 800-53 e outras estruturas, diretrizes, normas, regulamentos ou princípios semelhantes obtidos pela ACL de fontes publicamente disponíveis ou de provedores de conteúdo de terceiros.
- 1.8 "Documentação do Usuário" significa a documentação do usuário e de ajuda técnica para os Produtos fornecida pela ACL com os Produtos e disponibilizada eletronicamente por meio do site da ACL.

2. Produtos

- 2.1 Produtos. Sujeito aos termos e condições deste Contrato, a ACL disponibilizará os Produtos aos Usuários Nomeados do Cliente para os tipos de assinatura e vigência da assinatura comprados pelo Cliente conforme estabelecido em um Formulário de Pedido.
- 2.2 Software. Para Produtos de Software, a ACL concederá ao Cliente, durante a vigência da assinatura do Produto definida no Formulário de Pedido, um direito e uma licença internacionais, não exclusivos, não transferíveis e não atribuíveis (exceto conforme disposto de outra forma neste Contrato) para instalar, acessar e usar o Software para as operações de negócios internas do Cliente pelo número de Usuários Nomeados e/ou sistemas SAP (conforme o caso) definido no Formulário de Pedido. O Software pode ser instalado em um sistema de hardware virtual (ou com outro tipo de emulação), desde que o uso do Software seja restrito ao número de Usuários Nomeados para os quais o Cliente adquiriu licenças. A tecnologia de virtualização não pode ser usada para contornar os termos e restrições de licenciamento deste Contrato.
- 2.3 Serviço GRC. A ACL disponibilizará o Serviço GRC de acordo com os níveis de serviço definidos no Contrato de Nível de Serviço do ACL GRC, parte deste Contrato como o Anexo "A". No entanto, a ACL não se responsabilizará por nenhuma indisponibilidade do Serviço GRC causada por circunstâncias fora do controle razoável da ACL, incluindo, entre outras, forças externas que afetem a confiabilidade da internet, de sistemas de computador ou de outros dispositivos ou meios usados pelo Cliente para acessar o Serviço GRC.
- 2.4 Conteúdo de Terceiros. Na medida em que o Conteúdo de Terceiros for disponibilizado ao Cliente em conexão com o Serviço GRC, o Cliente poderá acessar e usar esse Conteúdo de Terceiros somente como parte do Serviço GRC. O Cliente não pode copiar, publicar ou distribuir qualquer Conteúdo de Terceiros separado do uso do Serviço GRC pelo Cliente nem transferi-lo para terceiros. O Cliente não licenciará ou venderá o Conteúdo de Terceiros e não removerá nem alterará nenhum direito autoral, marca comercial ou outro aviso de propriedade que apareça no Conteúdo de Terceiros. Os materiais PCI-DSS só podem ser usados de acordo com o Contrato de Licença do PCI Security Standards, LLC atual, disponibilizado no ou por meio do site do PSI SSC em www.pcisecuritystandards.org e também por meio do Serviço GRC antes do download. A ACL garante que tem os direitos necessários para fornecer o Conteúdo de Terceiros de acordo com os termos deste Contrato. O Cliente reconhece e concorda que: (a) o Conteúdo de Terceiros pode ser ocasionalmente adicionado, emendado ou removido; (b) a ACL não é responsável por nenhum Conteúdo de Terceiros e não tem nenhum controle sobre o Conteúdo de Terceiros além de disponibilizá-lo para uso com o Serviço GRC; (c) a ACL não patrocina ou aprova nem endossa nenhum Conteúdo de Terceiros; (d) a ACL não oferece nenhuma declaração ou garantia em relação à precisão, relevância ou resultados do uso de qualquer Conteúdo de Terceiros; e (e) os proprietários do Conteúdo de Terceiros são beneficiários de terceiros deste Contrato e têm o direito de fazer cumprir os termos deste Contrato, pois ele diz respeito aos seus direitos de propriedade.

3. Teste, Avaliação, Testes Beta, Treinamento e Uso Acadêmico

- 3.1 Uso para Teste, Avaliação e Testes Beta. Os produtos fornecidos para fins de teste, avaliação ou testes beta são limitados a uma vigência de assinatura de trinta (30) dias ou conforme especificado na correspondência de teste, avaliação ou testes beta da ACL com o Cliente. O acesso e uso dos Produtos são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia e por conta e risco do próprio Cliente. As disposições da Cláusula 6.1 (Suporte Técnico) e da Cláusula 14 (Garantia Limitada) não se aplicam.
- 3.2 Uso do Treinamento e da Rede Acadêmica da ACL. Os produtos fornecidos para treinamentos ou sob o Programa da Rede Acadêmica da ACL (ou seja, por meio de uma instituição de ensino, editora de manuais ou de outra forma) são exclusivamente para fins educacionais (ou seja, não comerciais). Se o Cliente adquiriu acesso aos Produtos de uma editora de manuais empacotado com um manual, a utilização será limitada a um período de vigência da assinatura de 6 (seis) meses. Se o Cliente for professor ou uma instituição educacional, a utilização será limitada a um período de 3 (três) anos ou ao prazo especificado na correspondência da Rede Acadêmica da ACL enviada ao Cliente, o que for maior. O acesso e o uso dos Produtos para treinamento ou sob o Programa da Rede Acadêmica da ACL são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia e por conta e risco do próprio cliente. As disposições da Cláusula 6.1 (Suporte Técnico) e da Cláusula 14 (Garantia Limitada) não se aplicam.

4. Uso dos Produtos

- 4.1 Usuários Nomeados. Os Produtos podem ser acessados e usados por até o número máximo de Usuários Nomeados para os quais o Cliente adquiriu assinaturas. Cada Usuário Nomeado receberá um identificador

exclusivo para acessar o Produto aplicável. O ID e a senha de um Usuário Nomeado não podem ser compartilhados com nenhum outro indivíduo. É estritamente proibido compartilhar ou disponibilizar o acesso de um Usuário Nomeado para vários indivíduos com a finalidade de permitir o uso temporário por diversos usuários em um departamento ou organização. O Cliente pode, no entanto, substituir permanentemente um Usuário Nomeado por outro indivíduo, desde que a quantidade de Usuários Nomeados não exceda a quantidade de Usuários Nomeados para quais o Cliente pagou as taxas aplicáveis. Se o Cliente exceder ou desejar aumentar o número de Usuários Nomeados que usam um Produto, serão aplicadas taxas adicionais.

- 4.2 Acesso e Uso. O Cliente fornecerá informações precisas, atuais e completas ao ativar sua conta de assinatura para um Produto. O Cliente manterá a confidencialidade de todos os IDs, senhas e outras informações da conta de Usuários Nomeados e fará com que seus Usuários Nomeados alterem as senhas periodicamente. O Cliente é responsável por todas as atividades que ocorrerem em suas contas de Usuário Nomeado e por quaisquer reivindicações, problemas ou disputas decorrentes dos atos ou omissões de seus Usuários Nomeados. O Cliente notificará imediatamente a ACL se o Cliente ficar ciente de qualquer uso não autorizado de qualquer Produto ou das informações da sua assinatura ou da sua conta.
- 4.3 Uso por terceiros. A ACL reconhece e concorda que os Usuários Nomeados pelo Cliente podem, nos termos deste Contrato, incluir prestadores de serviços terceirizados, prestadores autônomos e consultores do Cliente, desde que esses terceiros concordem em se submeter aos termos deste Contrato e que utilizem os Produtos apenas para o benefício do Cliente e para suas finalidades comerciais internas. Mediante solicitação da ACL, o Cliente fornecerá uma lista de todos os terceiros que estiverem usando um Produto de acordo com esta Cláusula para ajudar a ACL a gerenciar o licenciamento e a administração dos Produtos. O Cliente continuará responsável e sujeito ao uso adequado dos Produtos por esses terceiros de acordo com este Contrato.
- 4.4 Uso Não Produtivo do Software. O Cliente pode instalar cópias adicionais do Software em um ou mais servidores não produtivos designados para fins de preparação, testes, recuperação de desastres ou failover, desde que o Cliente tenha pago as tarifas aplicáveis para essas finalidades. Essas cópias adicionais somente poderão ser executadas em servidor(es) não produtivo(s) para realizar os propósitos designados associados com o(s) servidor(es) não produtivo(s). O Cliente também poderá fazer um número razoável de cópias do Software para backup e arquivamento, desde que o Cliente reproduza todos os avisos de direitos autorais e de titularidade que estiverem na cópia original do Software.

5. Documentação e entrega eletrônica

- 5.1 Todos os Produtos e toda a Documentação do Usuário são acessados e entregues eletronicamente por meio do site ACL. Um Produto será considerado entregue quando disponibilizado para download pelo Cliente, conforme o caso. O Cliente tem permissão para imprimir e fazer um número razoável de cópias da Documentação do Usuário para seu uso interno de acordo com este Contrato, desde que o Cliente reproduza todos os avisos de direitos autorais e de titularidade incluídos no texto original dessa Documentação do Usuário. O Cliente reconhece e concorda que sua compra não depende da entrega de nenhuma funcionalidade ou recursos futuros, nem de qualquer comentário público oral ou por escrito efetuado pela ACL ou por seus funcionários, agentes ou representantes a respeito de funcionalidades ou recursos futuros de qualquer um de seus Produtos.

6. Suporte Técnico e Ativação

- 6.1 Suporte Técnico. Durante a vigência da assinatura dos Produtos pelo Cliente, o Cliente terá acesso a serviços de suporte técnico sem custo adicional ("**Suporte Técnico**"). O Suporte Técnico consiste nos serviços estabelecidos em <https://www.acl.com/products/training-and-enablement/#te-sc> (ou no URL usado pela ACL para essa finalidade), serviços esses que poderão ser alterados ou atualizados ocasionalmente pela ACL. O Suporte Técnico também inclui acesso a novas versões e a atualizações dos Produtos, quando disponibilizadas comercialmente. O Suporte Técnico não inclui o desenvolvimento ou suporte de qualquer aplicativo customizado para os Produtos. O fornecimento de Suporte Técnico e este Contrato não impõem qualquer obrigação à ACL no sentido de lançar versões novas ou atualizadas dos Produto ou de evitar que a ACL descontinue os Produtos de acordo com o protocolo padrão de fim de vida útil da ACL. O Suporte Técnico não será fornecido se o Cliente usar um Produto de maneira não condizente com este Contrato.
- 6.2 Recursos. Durante a vigência da assinatura dos Produtos pelo Cliente, o Cliente terá acesso, sem custo adicional, aos recursos do usuário para educação e autoaprendizado sobre os Produtos, como treinamento on-line, ferramentas e modelos, e um fórum da comunidade de colegas ("**Recursos**"). A ACL concede ao Cliente e seus Usuários Nomeados um direito e uma licença não exclusivos e intransferíveis para acessar, baixar e usar os Recursos para seu uso pessoal e não comercial, desde que o Cliente e seus Usuários Nomeados preservem e

mantenham intactas todas as notificações de direitos autorais, marca registrada e outras notificações de propriedade contidas nos Recursos. Os Recursos são fornecidos "no estado em que se encontram", sem garantia e seu uso é por conta e risco do próprio Cliente. A ACL não promete que quaisquer Recursos operarão ou funcionarão corretamente com os Produtos. Os Recursos podem ser modificados ou descontinuados a qualquer momento.

- 6.3 Restrições de Recursos. Além das restrições na Cláusula 7.1 (Restrições de Uso do Serviço GRC), o Cliente e seus Usuários Nomeados não: (a) disseminarão ou distribuirão Recursos para ninguém fora de sua organização ou da comunidade de usuários da ACL, conforme o caso; (b) licenciarão, venderão ou, de outra forma, explorarão comercialmente os Recursos; (c) criarão "links" de internet para os Recursos ou incluirão qualquer conteúdo dos Recursos em "quadro", "espelho" ou qualquer outro servidor ou dispositivo sem fio ou baseado na internet; (d) publicarão ou transmitirão nenhum material que seja ilegal, difamatório, profano, discriminatório, provocador, ameaçador, que configure violação de propriedade intelectual, invasão de privacidade ou de outra forma seja censurável; ou (e) coletarão informações sobre outros, incluindo nomes e endereços de e-mail. Usuários Nomeados que participam dos fóruns da comunidade de colegas deverão comportar-se profissionalmente e cumprirão todas as diretrizes ou políticas publicadas relacionadas ao uso e conduta aceitáveis ao usar esses fóruns. A ACL reserva-se o direito de modificar, rejeitar ou remover qualquer material publicado nos fóruns da comunidade, suspender o uso dos Recursos ou tomar outras medidas corretivas apropriadas para tratar qualquer violação ou suspeita de violação desta Cláusula.
- 6.4 Serviços de Ativação. A ACL fornecerá ao Cliente os serviços de configuração e habilitação baseados em assinatura comprados pelo Cliente de acordo com um Formulário de Pedido. Esses serviços serão prestados de forma profissional e habilidosa por pessoal com qualificação, conhecimento e experiência suficientes para realizar os serviços. A ACL cumprirá as diretrizes de segurança aplicáveis do Cliente que tenham sido informadas à ACL para realizar qualquer serviço de configuração ou ativação nas instalações do Cliente. Os serviços de configuração e ativação são serviços pré-empacotados baseados em assinatura que não podem ser modificados. O cliente pode adquirir serviços de treinamento ou consultoria sob contrato separado pagando as taxas padrão da ACL para esses serviços.

7. Restrições

- 7.1 Restrições de Uso do Serviço GRC. O cliente usará o Serviço GRC apenas como contemplado neste Contrato e: (a) não usará o Serviço GRC para enviar spam ou mensagens duplicadas ou não solicitadas que violem a legislação vigente; (b) não enviará nem armazenará conscientemente material infrator, ameaçador, difamatório ou de outra forma ilícito ou delituoso, inclusive material que viole direitos de privacidade individual; (c) não interferirá nem interromperá a integridade ou o desempenho do Serviço GRC nem os dados contidos nele; (d) não tentará obter acesso não autorizado ao Serviço GRC ou a sistemas ou redes relacionados; (e) não usará nenhum robô, spider, scrapper, link profundo ou outras ferramentas, programas, algoritmos ou metodologias automatizados de coleta ou extração de dados para acessar, adquirir, copiar ou monitorar nenhuma parte do Serviço GRC; (f) não usará nem tentará usar nenhum mecanismo, software, ferramenta, agente ou outro dispositivo ou mecanismo (incluindo, entre outros, navegadores, spiders, robôs, avatares ou agentes inteligentes) para navegar ou pesquisar o site da web da ACL que não os mecanismos e agentes de pesquisa disponibilizados pelo Serviço GRC e navegadores da web de terceiros geralmente disponíveis (como o Microsoft Internet Explorer); ou (g) não tentará publicar ou transmitir qualquer arquivo que contenha vírus, worms, cavalos de Troia ou qualquer outro recurso de contaminação ou destruição, ou que de outra forma interfira com o funcionamento adequado do Serviço GRC. A ACL reserva-se o direito de suspender o uso do Cliente do Serviço GRC ou de tomar outra medida corretiva apropriada para solucionar violação ou suspeita de violação desta Cláusula.
- 7.2 Restrições da Licença do Software. A ACL reserva-se todos os direitos não concedidos explicitamente ao Cliente neste Contrato. Sujeito às leis aplicáveis, o Cliente concorda que não: (a) copiará nenhum Software ou imprimirá novamente ou reproduzirá todo nem nenhuma parte do Software, exceto conforme permitido neste Contrato ou para suas próprias finalidades comerciais internas; (b) modificará, adaptará ou traduzirá nenhum Software, exceto conforme permitido neste Contrato; (c) descompilará, executará engenharia reversa ou decodificará nenhum Software, ou de outra forma tentará reduzir o Software de código-objeto para código-fonte ou reconstruir ou descobrir qualquer código-fonte, ideia subjacente, algoritmo, formato de arquivo ou interface de programação do Software por qualquer meio (exceto e apenas na medida em que a lei aplicável proíbe ou limita restrições de engenharia reversa); (d) usará nenhum Software para desenvolver qualquer trabalho com função compatível ou concorrente em relação a nenhum Software, nem criará nenhum trabalho derivado do Software (não se considera trabalho derivado o uso do Software para emissão de relatórios ou execução de outras tarefas

permitidas pelo Software); (e) arrendará, alugará, emprestará, venderá, sublicenciará ou distribuirá o Software fora da organização do Cliente ou a terceiros (incluindo o uso do Software em caráter compartilhado, para fins de agência de serviços ou para prestar serviços de forma direta ou indireta a terceiros mediante a cobrança de taxas); (f) utilizará qualquer equipamento, dispositivo, software ou outros meios projetados para contornar ou remover qualquer mecanismo de segurança ou forma de proteção de cópia ou de uso utilizado pela ACL ou seus licenciados terceirizados em relação ao Software; (g) combinará o programa com qualquer outro software (incluindo software de fonte aberta), onde o software combinado esteja sujeito à Licença Pública Geral GNU ou a qualquer outra licença que exija que o programa combinado ou o Software e seu código-fonte sejam livremente disponíveis; (h) disseminará ou divulgará publicamente informações de desempenho ou análises sobre o Software, incluindo qualquer resultado de testes comparativos efetuados com o Software; ou (i) usará o Software de qualquer forma que viole qualquer lei ou regulamentação aplicável, incluindo, entre outros, qualquer direito autoral ou outro direito de propriedade intelectual ou de propriedade de terceiros.

8. Proteção de Dados

- 8.1 Proteções de Segurança. A ACL implementou e manterá proteções técnicas e organizacionais comercialmente razoáveis e padrão do setor (incluindo, entre outras, as relacionadas a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados do Cliente em trânsito e em repouso e quaisquer outras medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger contra acesso, uso ou divulgação não autorizado de Dados do Cliente) para evitar o acesso, uso ou divulgação não autorizado de Dados do Cliente armazenados no Serviço GRC. A ACL tem e manterá um relatório SOC 2 Tipo II atual (ou uma auditoria de segurança que o suceda e seja aceito pelo setor) preparado por um auditor independente, contendo uma avaliação abrangente dos controles internos cobrindo os controles internos e a segurança das informações relacionados ao Serviço GRC. Mediante solicitação, a ACL fornecerá ao Cliente uma cópia do relatório SOC 2 atual no momento da solicitação. A ACL: (a) não modificará os Dados do Cliente, (b) não revelará os Dados do Cliente, exceto da forma explicitamente permitida por este Contrato ou pelo Cliente mediante documento por escrito, (c) não acessará os Dados do Cliente, exceto para resolver problemas do serviço e problemas técnicos, ou mediante solicitação do Cliente. A ACL não tem controle sobre os Dados do Cliente e não é responsável pela exclusão, danos, perda ou falha de armazenamento de quaisquer Dados do Cliente, exceto na medida causada por violação por parte da ACL de suas obrigações nos termos deste Contrato.
- 8.2 Incidente de Segurança. A ACL, de acordo com o Planejamento de Resposta a Incidentes de Segurança, notificará o Cliente sem demoras indevidas se determinar que a segurança do Serviço GRC foi violada e isso resultar no acesso ou divulgação dos Dados do Cliente a um indivíduo ou entidade não autorizado a acessar ou a receber essas informações. A ACL relatará ao Cliente a ação corretiva sendo executada como resposta a essa violação de segurança e cooperará razoavelmente com o Cliente para mitigar os efeitos de quaisquer Dados do Cliente perdidos ou comprometidos. A ACL não é responsável pela exclusão, perda, roubo, dano ou falha no armazenamento dos Dados do Cliente armazenados nos sistemas do Cliente.
- 8.3 Obrigações do Cliente. O Cliente tomará as precauções de segurança razoáveis relacionadas ao seu uso do Serviço GRC e a sua coleta, uso e envio de Dados do Cliente ao Serviço GRC. O Cliente notificará a ACL imediatamente se tiver conhecimento de qualquer uso não autorizado de sua conta ou de qualquer ID e senha do usuário ou se o Cliente tomar conhecimento de qualquer outra violação conhecida ou suspeita de segurança. O Cliente declara e garante que cumpre e cumprirá todas as leis e regulamentos de privacidade e proteção de dados cabíveis relacionados a todos os Dados do Cliente carregados, enviados ou usados em conexão com o Serviço GRC. Na medida em que o Cliente processa ou armazena Dados do Cliente em conexão com o Software, que é um produto de software instalado no local nos próprios servidores do Cliente, o Cliente reconhece e concorda que a ACL não tem acesso a esses servidores ou Software, e o Cliente continua sendo o único responsável por esse uso.

9. Taxas e Pagamento

- 9.1 Taxas. O Cliente pagará as taxas estabelecidas em cada Formulário de Pedido. Salvo onde disposto de outra forma no Formulário de Pedido aplicável, as taxas devem ser pagas dentro de 30 (trinta) dias a contar da data da fatura e não são canceláveis ou reembolsáveis. Juros a uma taxa de 1,5% por mês (18% ao ano), ou a uma taxa de juros igual à taxa máxima permitida pela lei aplicável, o que for menor, podem ser cobrados sobre todos os valores que permanecerem sem pagamento por mais de 30 (trinta) dias.
- 9.2 Imposto. Os impostos aplicáveis (exceto os impostos de renda e franquia da ACL), obrigações ou outras taxas governamentais são adicionais e pagas pelo Cliente, e terão como base o endereço de entrega especificado no

Formulário de Pedido. A ACL não cobrará impostos dos quais o Cliente estiver isento, caso o Cliente seja uma instituição ou entidade isenta de impostos e apresente o respectivo certificado de isenção fiscal. O Cliente reconhece que os seus endereços de faturamento e de entrega estão definidos no Formulário de Pedido.

- 9.3 Taxas Vencidas. Em caso de qualquer taxa não paga em até 30 (trinta) dias após o vencimento, a ACL poderá, sem prejuízo de seus outros direitos e soluções, suspender ou encerrar o acesso e uso dos Produtos, ou serviços relacionados, pelo Cliente em relação às taxas vencidas até que esses valores sejam pagos integralmente. A ACL notificará que as taxas estão vencidas com antecedência mínima de 7 (sete) dias antes da suspensão e não exercerá esse direito se o Cliente estiver questionando a cobrança das taxas de forma razoável e de boa-fé e se cooperar ativamente para solucionar esse litígio.

10. Vigência e Renovação

- 10.1 Período de vigência. A assinatura de um Produto pelo Cliente tem a vigência definida no Formulário de Pedido correspondente. Se nenhuma vigência de assinatura for especificada no Formulário de Pedido, a vigência de assinatura será de 1 (um) ano a partir da data do Formulário de Pedido. Os Produtos contêm um mecanismo de desativação que impede o uso dos Produtos além da vigência da assinatura aplicável.
- 10.2 Renovação. A assinatura do Cliente será renovada ao fim de cada vigência de assinatura pelo período adicional de 1 (um) ano (ou outro prazo acordado por escrito entre as partes) para o mesmo tipo de assinatura e número de Usuários Nomeados, a menos que: (a) a ACL receba uma notificação de não renovação do Cliente pelo menos 30 (trinta) dias antes do fim da vigência da assinatura atual; ou (b) a ACL envie ao Cliente uma notificação de não renovação pelo menos 60 (sessenta) dias antes do fim da vigência da assinatura atual. A ACL enviará ao Cliente pelo menos 2 (duas) notificações de renovação separadas 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias antes do final da vigência da assinatura atual para que o Cliente tenha a oportunidade de confirmar a renovação da assinatura ou notificar a ACL de que não deseja renová-la.

11. Término

- 11.1 Extinção para conveniência. O Cliente pode rescindir este Contrato e suas assinaturas dos Produtos a qualquer momento, de acordo com sua conveniência, enviando uma notificação por escrito à ACL, exceto durante o período de 30 (trinta) dias antes do final do período de assinatura atual. No entanto, taxas pagas antecipadamente não serão reembolsadas e o Cliente continuará responsável por qualquer taxa de assinatura não paga durante o resto da vigência da assinatura não vencida.
- 11.2 Extinção por justa causa. Qualquer uma das partes pode imediatamente rescindir este Contrato se a outra parte: (a) infringir de forma relevante as suas obrigações sob este Contrato (como não pagamento das taxas de assinatura obrigatórias) e não solucionar tal violação nem fizer progresso substancial para solucionar a violação de forma razoavelmente satisfatória para a parte que está solicitando a rescisão no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento de notificação por escrito da parte que solicita a rescisão; ou (b) tornar-se insolvente ou falida, for submetida a um processo de falência, insolvência ou liquidação do devedor, tiver um receptor, administrador ou administrador-receptor designado, fizer uma transferência de benefícios para os credores ou se beneficiar de quaisquer leis ou estatutos aplicados para a liquidação de empresas. Além disso, a ACL pode rescindir este Contrato imediatamente se o Cliente violar a Cláusula 7 (Restrições) ou a Cláusula 12 (Propriedade) deste Contrato. Se a ACL rescindir este Contrato por justa causa, o Cliente continuará responsável por todas as taxas de assinatura pagáveis pelo período completo da assinatura. Se o Cliente rescindir este Contrato por justa causa, a ACL reembolsará qualquer taxa paga antecipadamente, calculada desde a data efetiva de rescisão até o final do período da assinatura atual, exceto que todos os reembolsos conforme a Cláusula 14 (Garantia Limitada) e a Cláusula 16.2 (Soluções para Alegações de Infração) serão processados exclusivamente conforme essas cláusulas.
- 11.3 Efeito do Fim da Vigência ou da Extinção. Após a expiração ou rescisão de uma assinatura do Produto ou deste Contrato, a ACL encerrará o acesso e uso desse Produto pelo Cliente. Se o Produto incluir Software, o Cliente destruirá o original e todas as cópias desse Software em sua posse ou controle. Mediante solicitação por escrito da ACL, um representante autorizado da empresa do Cliente deverá, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da solicitação, garantir por escrito à ACL que o original e todas as cópias do Software foram destruídos ou devolvidos à ACL. Cada parte devolverá imediatamente à outra parte todas as Informações Confidenciais da outra parte sob sua posse ou controle. O Cliente é responsável pela remoção de todos os Dados do Cliente do Serviço GRC após a expiração ou rescisão da assinatura. A ACL permitirá que o Cliente acesse o Serviço GRC por um período de até 30 (trinta) dias após o fim da vigência ou a rescisão para facilitar essa remoção.

- 11.4 Sobrevivência. A rescisão deste Contrato não constituirá renúncia de qualquer taxa, valor ou despesa devidos pelo Cliente, nem tampouco reduzirá ou prejudicará qualquer direito de qualquer parte em virtude deste Contrato. Todos os termos que, pela sua natureza, deveriam sobreviver à extinção deste Contrato, sobreviverão à extinção deste Contrato.

12. Propriedade

- 12.1 Dados do Cliente. O Cliente tem e manterá a propriedade e o controle de todos os Dados do Cliente. O Cliente não pode carregar ou processar Dados do Cliente no Produto ou com um Produto, a menos que o Cliente tenha obtido legalmente esses Dados do Cliente e cumpra todas as leis aplicáveis a respeito do uso desses Dados do Cliente.
- 12.2 Propriedade da ACL. Nos termos da Cláusula 12.1 (Propriedade dos Dados do Cliente), toda titularidade, direitos de propriedade e direitos de propriedade intelectual relativos aos Produtos e Recursos, incluindo Documentação do Usuário e toda a tecnologia utilizada para fornecer os Produtos e Recursos, pertencem à ACL e a seus licenciadores, que são os terceiros beneficiários deste Contrato no que diz respeito aos seus direitos de propriedade. Os Produtos e Recursos são protegidos por leis de direito autoral e tratados internacionais de direitos autorais e a ACL pode incorporar determinadas medidas no Produto ou Recurso para evitar o seu uso não autorizado. O Cliente é responsável por qualquer infração de direitos autorais que cometer. Na medida em que o Cliente, ou qualquer Usuário Nomeado, fizer qualquer sugestão sobre quaisquer recursos, funcionalidades ou desempenho que a ACL adote para qualquer um dos seus Produtos ou Recursos (excluindo explicitamente as Informações Confidenciais do Cliente), o Cliente e o Usuário Nomeado concedem à ACL um direito e uma licença não exclusivos, sem royalties, internacionais, perpétuos e irrevogáveis, de copiar, usar, fazer uso, publicar, adaptar, distribuir, vender, licenciar, trabalhos derivados e de outra forma explorar essas sugestões, incluindo sua incorporação em versões futuras dos Produtos ou Recursos. O Cliente e esse Usuário Nomeado renunciam a todos os direitos e reivindicações morais em relação a tais sugestões.

13. Confidencialidade

- 13.1 Confidencialidade. Cada parte pode ter acesso a informações confidenciais da outra parte, incluindo, entre outras, os Produtos, os Dados do Cliente, os termos e os preços dos tipos de assinatura do Cliente, o relatório de segurança mencionado na cláusula 8.1 (Proteções de Segurança) deste Contrato, todas as informações sobre invenções, know-how, negócios e tecnologia, bem como informações técnicas e financeiras, obtidas por uma parte; todas as informações claramente identificadas como confidenciais; e as informações que, considerando sua natureza ou as circunstâncias relacionadas à sua divulgação, devam ser consideradas como confidenciais ("**Informações Confidenciais**"). As Informações Confidenciais não incluem informações que: (a) sejam ou se tornem parte do domínio público por outros meios que não ato ou omissão da outra parte; (b) estivessem em posse legítima da outra parte antes da divulgação e que não tenham sido obtidas pela outra parte, direta ou indiretamente, da parte informante; (c) sejam legalmente divulgadas para a outra parte por um terceiro, sem restrições de divulgação; ou (d) sejam desenvolvidas independentemente pela outra parte sem uso ou benefício das Informações Confidenciais da outra parte. Cada parte concorda em manter o sigilo das Informações Confidenciais da outra parte durante a vigência deste Contrato e por um período de dois anos após a rescisão. Nenhuma parte divulgará as Informações Confidenciais da outra parte para qualquer terceiro ou usará as Informações Confidenciais da outra parte para qualquer propósito que não os propósitos deste Contrato, exceto conforme exigido por lei ou por ordem governamental ou judicial válida de acordo com a Cláusula 13.2 (Revelação Obrigatória). Cada parte concorda em adotar medidas de segurança razoáveis (como, por exemplo, enviar informações de maneira segura e criptografada ou mascarar os dados) ao enviar Informações Confidenciais.
- 13.2 Revelação Obrigatória. Se a parte receptora for solicitada ou exigida por lei ou processo legal cabível a revelar qualquer das Informações Confidenciais da parte informante, a parte receptora notificará a parte informante antecipadamente a respeito dessa revelação obrigatória (na medida permitida por lei) e oferecerá assistência razoável, à custa da parte informante, se a parte informante desejar contestar a divulgação. Todas essas revelações serão limitadas à extensão necessária e estará sujeitas às proteções de confidencialidade na medida razoavelmente praticável. As divulgações de Informações Confidenciais exigidas por lei ou processo legal cabível não serão consideradas violações deste Contrato.

14. Garantia Limitada

- 14.1 A ACL garante que os Produtos terão, durante a vigência da assinatura, um desempenho substancialmente compatível com as especificações funcionais definidas na Documentação do Usuário aplicável para os Produtos,

desde que o Cliente administre, acesse e use os Produtos de acordo com essa Documentação do Usuário. A ACL não garante que o uso dos Produtos será ininterrupto ou livre de erros. Se um Produto não operar de acordo com a garantia desta cláusula, e se o Cliente notificar a ACL por escrito da natureza da não conformidade, a ACL tomará todas as medidas comerciais razoáveis para corrigir imediatamente essa não conformidade, sem custo adicional. Se, após uma oportunidade razoável, a ACL não corrigir a não conformidade, o Cliente poderá rescindir sua assinatura do Produto não conforme e receber um reembolso de todas as taxas pagas antecipadamente e não utilizadas pela vigência remanescente da assinatura desse Produto, rateadas desde a data da notificação até o final da vigência da assinatura em vigor. A solução acima consiste no seu único e exclusivo recurso para a quebra de garantia.

15. Isenção de responsabilidade

- 15.1 Geral. COM EXCEÇÃO DAS GARANTIAS EXPLÍCITAS NESTE CONTRATO, OS PRODUTOS, A DOCUMENTAÇÃO DO USUÁRIO, OS RECURSOS, O CONTEÚDO DE TERCEIROS E QUALQUER SERVIÇO FORNECIDO DE ACORDO COM O PRESENTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", SEM QUALQUER GARANTIA DE QUE ESTARÃO LIVRES DE ERROS, CABENDO AO CLIENTE ASSUMIR A TOTALIDADE DOS RISCOS COM RELAÇÃO À QUALIDADE, AO DESEMPENHO, À SEGURANÇA, À PRECISÃO E AOS RESULTADOS DO USO. SALVO ONDE DISPOSTO DE OUTRA FORMA POR LEI, A ACL E SEUS LICENCIADORES REJEITAM TODAS AS OUTRAS DECLARAÇÕES, GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, QUER FUNDADAS EM LEI OU EM OUTRO DISPOSITIVO, RELATIVAS AOS PRODUTOS, À DOCUMENTAÇÃO DO USUÁRIO, AOS RECURSOS, AO CONTEÚDO DE TERCEIROS E A QUAISQUER SERVIÇOS FORNECIDOS SOB ESTE CONTRATO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, SUA ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE, COMERCIALIZAÇÃO, DURABILIDADE E NÃO INFRAÇÃO. NENHUMA INFORMAÇÃO OU OPINIÃO VERBAL OU ESCRITA FORNECIDA PELA ACL, SEUS LICENCIADORES OU SEUS RESPECTIVOS FUNCIONÁRIOS, EXECUTIVOS, DIRETORES, CONTRATADOS, DISTRIBUIDORES OU AGENTES TERÁ O EFEITO DE AUMENTAR A EXTENSÃO DAS GARANTIAS EXPRESSAS NESTE CONTRATO, NEM DE CONSTITUIR NOVAS DECLARAÇÕES, GARANTIAS OU CONDIÇÕES. A ACL NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR DANOS DECORRENTES DO SOFTWARE DE TERCEIROS QUE OPERE SEPARADAMENTE, MAS EM COMBINAÇÃO COM UM PRODUTO, POIS SÃO LICENCIADOS AO CLIENTE POR MEIO DE CONTRATOS SEPARADOS. Algumas jurisdições não permitem a exclusão de garantias implícitas, portanto as exclusões anteriores podem não se aplicar ao Cliente. Nesse caso, todas as garantias implícitas estão limitadas à duração de 90 (noventa) dias a partir da data de ativação da assinatura do Produto pelo Cliente.
- 15.2 Conteúdo de Terceiros. O CONTEÚDO DE TERCEIROS É APENAS PARA FINS EDUCACIONAIS E INFORMATIVOS E NÃO CONSTITUI ORIENTAÇÃO LEGAL, CONTÁBIL OU PROFISSIONAL. NÃO SE DEVE CONSIDERAR QUE O CONTEÚDO DE TERCEIROS ESTABELEÇA TODOS OS PROCEDIMENTOS, TESTES E CONTROLES ADEQUADOS NEM SUGIRA QUE OUTROS PROCEDIMENTOS, TESTES OU CONTROLES QUE NÃO ESTEJAM INCLuíDOS POSSAM SER INADEQUADOS. A ACL NÃO ALEGA QUE O USO DO CONTEÚDO DE TERCEIROS GARANTA UM RESULTADO BEM-SUCEDIDO. O CLIENTE E SEUS USUÁRIOS NOMEADOS SÃO RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DE JULGAMENTO PROFISSIONAL NAS CIRCUNSTÂNCIAS ESPECÍFICAS APRESENTADAS PARA DETERMINAR OS PROCEDIMENTOS, TESTES OU CONTROLES ADEQUADOS. O USO DO CONTEÚDO DE TERCEIROS E DOS MATERIAIS RELACIONADOS SÃO POR CONTA E RISCO DO PRÓPRIO CLIENTE. AO USÁ-LOS, O CLIENTE ISENTA A ACL E SEUS LICENCIADORES DE QUALQUER RESPONSABILIDADE QUE POSSA SURTIR EM CONEXÃO COM ESSE USO.

16. Indenização

- 16.1 Indenização por Infração. A ACL defenderá qualquer ação contra o Cliente que afirme que um Produto, quando usado de acordo com este Contrato, infringe uma patente, direitos autorais ou uma marca registrada de um terceiro nos Estados Unidos, no Canadá ou na União Europeia e indenizará o Cliente por custos e danos reais (incluindo custos legais razoáveis) finalmente concedidos contra o Cliente quanto a tal reclamação, ou pelo valor da solução acordado como pagamento pela composição dessa ação, desde que: (a) o Cliente notifique a ACL imediatamente sobre a ação; (b) a ACL detenha o controle exclusivo da defesa e de todas as negociações para a solução ou a composição (desde que isso não exija uma admissão de culpa ou responsabilidade por parte do Cliente); e (c) o Cliente forneça assistência razoável à ACL, à custa da ACL. A ACL não estará sujeita a nenhuma obrigação para com o Cliente se a ação for fundamentada: (a) no uso contínuo de uma versão do Produto pelo Cliente que não esteja mais sendo comercializada pela ACL, caso a ACL disponibilize uma versão mais nova de um Produto que possa evitar ou reduzir a alegada violação; (b) no uso ou combinação de qualquer Produto com outros programas, componentes ou produtos não fornecidos ou não autorizados pela ACL, se tal uso ou combinação resultar na alegada violação; (c) no uso indevido, apropriação indébita ou divulgação indevida por

parte do Cliente dos Dados do Cliente; ou (d) no uso de um Produto que configure uma violação deste Contrato ou que não esteja de acordo com a Documentação do Usuário aplicável.

- 16.2 Soluções para Alegações de Infração. Mediante notificação de uma ação de violação ou se, na opinião da ACL, for provável que isso ocorra, a ACL tem o direito, a seu critério e à sua custa, de: (a) conceder ao Cliente o direito de continuar a usar o Produto afetado; ou (b) substituir ou modificar o Produto de modo a oferecer funcionalidade e desempenho substancialmente iguais ou superiores aos do Produto afetado, mas sem dar ensejo a qualquer alegação de violação. Se, a critério da ACL, nenhuma das opções acima for comercialmente razoável nas circunstâncias, a ACL poderá rescindir a assinatura do Cliente mediante notificação por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência para o Cliente, e fornecerá um reembolso rateado de todas as taxas de assinatura pagas antecipadamente e não utilizadas pela vigência remanescente da assinatura em vigor. O reembolso rateado será calculado a partir da data em que a ACL foi notificada da alegação de violação até o tempo restante atual da vigência da assinatura. As cláusulas 16.1 e 16.2 constituem a responsabilidade total da ACL em relação à violação dos direitos de propriedade intelectual e de propriedade de terceiros.
- 16.3 Indenização do Cliente. O Cliente defenderá qualquer reclamação feita contra a ACL (incluindo seus funcionários, diretores, agentes e representantes) que decorra da: (a) coleta e uso do Cliente de Dados do Cliente relacionados aos Produtos, ou (b) violação do Cliente da Cláusula 2.4 (Conteúdo de Terceiros), Cláusula 6.3 (Restrições de Recursos) ou Cláusula 7 (Restrições). O Cliente indenizará a ACL por custos e danos reais (incluindo custos legais razoáveis) concedidos em relação a essa ação em decisão final contra a ACL ou pelo valor da solução acordado como pagamento pela composição dessa ação, desde que: (a) a ACL notifique o Cliente imediatamente sobre a ação; (b) o Cliente detenha o controle exclusivo da defesa e de todas as negociações para a solução ou a composição (desde que isso não exija uma admissão de culpa ou responsabilidade por parte do Cliente); e (c) a ACL forneça ao Cliente assistência razoável à custa do Cliente. Essa indenização não se aplicará na medida em que essa reivindicação decorra unicamente de um Produto em si ou seja causada pela violação deste Contrato por parte da ACL.

17. Limitação mútua de responsabilidade.

- 17.1 Não há danos consequentes ou indiretos. AS PARTES E SEUS LICENCIADORES E AFILIADOS (INCLUINDO SEUS RESPECTIVOS EMPREGADOS, DIRIGENTES, CONTRATADOS, DISTRIBUIDORES E AGENTES) NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS ENTRE SI POR QUALQUER DANO INDIRETO, ESPECIAL, INCIDENTAL, EMERGENTE OU PUNITIVO, INCLUINDO ENTRE OUTROS, LUCROS OU RECEITAS CESSANTES, INTERRUPÇÕES DE NEGÓCIOS, PERDA DE INFORMAÇÕES DE NEGÓCIOS, CORRUPÇÃO OU PERDA DE DADOS, CUSTOS DE MERCADORIAS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS, DEVIDOS OU RELACIONADOS À UTILIZAÇÃO OU À IMPOSSIBILIDADE DO CLIENTE DE UTILIZAR OS PRODUTOS, DOCUMENTAÇÃO DO USUÁRIO, RECURSOS, CONTEÚDO DE TERCEIROS, QUALQUER SERVIÇO OFERECIDO SOB ESTE DOCUMENTO OU QUALQUER TRANSAÇÃO CONTEMPLADA NESTE CONTRATO, QUALQUER QUE SEJA O MOTIVO, NÃO OBSTANTE A TEORIA DE RESPONSABILIDADE (CONTRATO, ATO ILÍCITO OU DE OUTRA FORMA), MESMO SE NOTIFICADOS DA POSSIBILIDADE DESSES DANOS. Algumas jurisdições podem não permitir a exclusão ou limitação de danos imprevistos ou emergentes. Portanto, algumas partes desta limitação podem não se aplicar.
- 17.2 Limite sobre Danos Diretos. A RESPONSABILIDADE ACUMULADA DE CADA PARTE (E SEUS RESPECTIVOS LICENCIADORES, AFILIADOS, EMPREGADOS, ADMINISTRADORES, DIRETORES, CONTRATANTES, DISTRIBUIDORES E AGENTES) POR QUAISQUER RECLAMAÇÕES DECORRENTES OU RELACIONADAS COM O PRESENTE CONTRATO SERÁ LIMITADA APENAS AOS DANOS DIRETOS, NÃO SUPERANDO O MONTANTE DE TAXAS DE ASSINATURA PAGAS PELO CLIENTE DURANTE O PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES ANTERIOR AO EVENTO QUE DÁ ENSEJO À RECLAMAÇÃO PARA O PRODUTO QUE DEU ENSEJO À RECLAMAÇÃO.
- 17.3 Exclusões. A limitação sobre danos diretos da Cláusula 17.2 não se aplicará: (a) às obrigações de indenização de uma parte conforme este Contrato; (b) se o Cliente violar qualquer direito de propriedade intelectual da ACL com respeito aos Produtos, incluindo, entre outras, a violação da Cláusula 7 (Restrições); (c) a qualquer taxa devida na rescisão; (d) a qualquer negligência grave ou ilícito intencional de uma parte; ou (e) à responsabilidade por morte ou lesões pessoais.

18. Verificação

- 18.1 A ACL poderá, com a devida antecedência e não mais do que uma vez por ano, solicitar a apresentação de registros para confirmar se o uso dos Produtos pelo Cliente está de acordo com os termos deste Contrato. Se a ACL tiver justo motivo para acreditar que essas informações não demonstram corretamente o uso do Produto pelo Cliente, a ACL poderá realizar uma auditoria nas instalações do Cliente para confirmar se o uso dos

Produtos pelo Cliente está em conformidade com este Contrato. Essa inspeção será conduzida durante o horário comercial e de acordo com as exigências de segurança do local do Cliente, na medida do que for razoável. Se a auditoria apontar alguma violação deste Contrato pelo Cliente, o Cliente reembolsará à ACL as despesas razoáveis com auditoria e ainda pagará as taxas adicionais de assinatura necessárias.

19. Pesquisa e Desenvolvimento de Produto

19.1 O Cliente reconhece que a ACL pode usar metadados agregados em relação ao uso dos Produtos para os objetivos comerciais internos da ACL, como pesquisa, desenvolvimento e melhoria do Produto. Essas informações não incluirão Dados do Cliente. Os termos acima não limitarão de forma alguma as obrigações da ACL estabelecidas na Cláusula 8 (Proteção de Dados) ou na Cláusula 13 (Confidencialidade) deste Contrato.

20. Notificações

20.1 Qualquer notificação que uma das partes deva ou possa enviar à outra parte nos termos do presente Contrato será feita por escrito e entregue à ACL no endereço definido na página 1 deste Contrato (Attention: Legal Department) e ao Cliente no endereço fornecido no Formulário de Pedido quando o Cliente assinou ou renovou sua assinatura. Qualquer uma das partes poderá, de tempos em tempos, mudar seu endereço para avisos informando a outra parte da mudança, em aviso que pode ser enviado por fax, correio comum ou e-mail (desde que não se receba uma resposta automática ou de outro tipo informando o remetente da não entrega da mensagem ou da ausência do destinatário). A entrega de uma notificação para qualquer outra finalidade será feita pessoalmente, por courier, correio registrado ou e-mail confirmado (exceto que notificações por e-mail não são cabíveis no caso das notificações obrigatórias nos termos da Cláusula 11.2 (Rescisão por justa causa) e da Cláusula 22 (Resolução de Litígios) deste Contrato). A entrega será considerada efetivada mediante recebimento, se entregue pessoalmente ou por serviço de entregas expressas, ou após 5 (cinco) dias úteis do envio da correspondência registrada; ou mediante recebimento confirmado, caso o envio seja feito por e-mail (desde que nenhuma resposta automática ou de outro tipo for recebida, indicando a não entrega ou a ausência do destinatário).

21. Legislação Aplicável

21.1 Se o Cliente estiver localizado nos Estados Unidos, este Contrato será regido e interpretado conforme as leis do Estado de Nova York, EUA. Se o Cliente estiver localizado na Europa, Oriente Médio ou África, este Contrato será regido e interpretado conforme as leis da Inglaterra. Se o Cliente estiver localizado na Ásia (exceto Oriente Médio), este Contrato será regido e interpretado conforme as leis de Cingapura. Se o Cliente estiver localizado em qualquer outro país ou local, este Contrato será regido e interpretado conforme as leis da Província da British Columbia e as leis federais do Canadá aplicáveis nesse lugar. Fica expressamente excluída a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias.

22. Resolução de Litígios

22.1 Esta cláusula servirá para a resolução de todos os litígios decorrentes ou relacionados a este Contrato e ao uso dos Produtos pelo Cliente.

(a) Negociação. Em primeiro lugar, as partes tentarão, de boa-fé, resolver cada controvérsia ou reivindicação dentro de 60 (sessenta) dias por meio de negociações entre executivos seniores de ambas as partes que tenham autoridade para a resolução e que não tenham responsabilidade direta pela administração do problema. A parte que iniciou o litígio fornecerá à outra parte uma notificação por escrito da controvérsia ou reivindicação de acordo com as disposições de notificação deste Contrato. A outra parte enviará uma resposta dentro de vinte (20) dias após receber a notificação. A notificação e a resposta incluirão um resumo da posição tomada por aquela parte, um resumo das provas e argumentos que defendem sua posição e o nome do executivo que representará tal parte. Os executivos se encontrarão em um horário e local de acordo mútuo dentro de trinta (30) dias a partir da notificação da parte litigante e, a partir de então, com a frequência que seja julgada razoável para que a controvérsia ou reivindicação seja resolvida.

(b) Arbitragem. Se a controvérsia ou reivindicação não for resolvida dentro de sessenta (60) dias a partir da notificação da parte litigante, a controvérsia ou disputa será resolvida por arbitragem vinculativa. Sujeito ao direito de uma parte de obter medidas liminares e medidas assecuratórias de caráter provisório, e sem prejuízo desses direitos, as partes concordam em resolver litígios através de arbitragem soberana perante um único árbitro que tenha experiência substancial na resolução de litígios contratuais de propriedade

intelectual e tecnologia comercial. Se o Cliente estiver localizado nos Estados Unidos, a arbitragem acontecerá em Nova York, NY, EUA, e será realizada conforme as regras de arbitragem comerciais da American Arbitration Association. Se o Cliente estiver localizado na Europa, Oriente Médio ou África, a arbitragem acontecerá em Londres, Inglaterra e será realizada de acordo com as Regras da LCIA (London Court of International Arbitration). Se o Cliente estiver localizado na Ásia (exceto Oriente Médio), a arbitragem acontecerá em Cingapura e será realizada de acordo com as Regras da SIAC (Singapore International Arbitration Centre). Se o Cliente estiver localizado em qualquer outro país ou local, a arbitragem acontecerá em Vancouver, B.C., Canadá e será realizada de acordo com as International Commercial Arbitration Rules of Procedures do British Columbia International Commercial Arbitration Centre. O idioma usado para a arbitragem será o inglês.

23. Cumprimento das Leis

- 23.1 Anticorrupção. Cada uma das partes cumprirá todas as leis aplicáveis em relação a este Contrato, inclusive, entre outras, todas as leis anticorrupção aplicáveis, como a UK Bribery Act, 2010, a Canadian Corruption of Foreign Public Officials Act, a United States Foreign Corrupt Practices Act, incluindo suas ocasionais alterações. O Cliente concorda que não recebeu nem recebeu oferta de nenhum suborno, propina, pagamento, presente ou item de valor ilegal ou impróprio de qualquer um dos funcionários ou revendedores da ACL em conexão com este Contrato, exceto brindes razoáveis e entretenimento fornecidos no decorrer normal da negociação. Em nenhuma circunstância qualquer uma das partes será obrigada, de acordo com este Contrato, a tomar qualquer medida que acredite, de boa-fé, que causaria violação a leis, regras, diretrizes ou regulamentos aplicáveis.
- 23.2 Exportação. O Software fornecido sob este Contrato pode estar sujeito às leis de exportação ou importação nos Estados Unidos e em países outros que não o Canadá. O Cliente cumprirá todas as leis e regulamentos relevantes de exportação e importação, e reconhece que o Cliente é responsável por obter quaisquer licenças para exportação, reexportação ou importação, conforme necessário, após a entrega do Software ao Cliente.

24. Usuário Final do Governo Federal dos Estados Unidos

- 24.1 Os Produtos são fornecidos para uso final pelo Governo dos Estados Unidos apenas da seguinte forma: os Produtos, incluindo o software e a tecnologia relacionados, são "Itens Comerciais", termo definido no FAR 2.101. Como tal, os dados técnicos e os direitos de software do governo relacionados aos Produtos incluem apenas os direitos normalmente fornecidos ao mercado comercial conforme especificado neste Contrato. Esta licença comercial habitual é fornecida de acordo com as cláusulas 12.211 (Dados Técnicos) e 12.212 (Software) do FAR e, para operações do Departamento de Defesa, de acordo com as cláusulas 252.227- 7015 (Dados Técnicos - Itens Comerciais) e DFAR 227.7202-3 (Direitos em Software de Computador Comercial ou Documentação de Software de Computador) do DFAR. Se uma agência governamental tiver necessidade de direitos não concedidos sob este Contrato, ela deverá negociar com a ACL para determinar se há termos aceitáveis para a concessão desses direitos, e um adendo mutuamente aceitável será redigido para conceder especificamente esses direitos e será incluído em qualquer contrato aplicável.

25. Geral

- 25.1 Contrato completo. Este Contrato, juntamente com cada Formulário de Pedido, constitui a expressão perfeita e exclusiva do contrato entre as partes com respeito à assinatura do Cliente dos Produtos e substitui quaisquer discussões ou acordos prévios, verbais ou escritos, entre as partes. Os termos de qualquer pedido de compra do Cliente ou outros termos gerais do Cliente não terão valor legal para as partes e não serão interpretados de forma a modificar este Contrato. Qualquer alteração neste Contrato deve indicar claramente que é uma emenda do Contrato e deve ser assinada por ambas as partes antes de ser considerada vigente e obrigatória para as partes. Se as partes tiverem celebrado um contrato ou adendo escrito relativo aos Produtos, assinado pelo Cliente e pela ACL, tal contrato ou adendo por escrito prevalecerá sobre este Contrato na medida estabelecida explicitamente nesse contrato ou adendo.
- 25.2 Renúncia de direitos e divisibilidade. Nenhuma renúncia de qualquer direito contido neste Contrato terá efeito a menos que seja feita por escrito e assinada por um representante devidamente autorizado da parte a ser comprometida. Nenhuma renúncia de direito, passada ou presente, decorrente de qualquer violação ou descumprimento contratual será considerada uma renúncia futura a qualquer direito futuro decorrente deste Contrato. Se alguma disposição deste Contrato for declarada inexecutável, ela será interpretada, limitada, modificada ou, se preciso, dividida na medida do que for necessário para afastar sua inaplicabilidade, ficando todas as demais disposições deste Contrato em pleno vigor e efeito.

- 25.3 Cessão. A ACL poderá ceder este Contrato mediante notificação prévia por escrito ao Cliente. O Cliente não pode ceder este Contrato sem o consentimento prévio por escrito da ACL, exceto para um sucessor corporativo por fusão, compra de ativos e assunção de responsabilidades, aquisição, reorganização ou de outra forma, desde que o Cliente notifique a ACL com antecedência e tal sucessor corporativo concorde em ficar vinculado por este Contrato. Além do mencionado acima, o Cliente somente poderá ceder este Contrato se o cessionário não for um concorrente da ACL, o Cliente interromper o uso dos Produtos e o uso dos Produtos não exceder o número de Usuários Nomeados para os quais o Cliente adquiriu assinaturas. Nenhuma parte será considerada em violação das disposições de confidencialidade deste Contrato devido a essa cessão. Este Contrato aproveitará em benefício e obrigará as partes e seus respectivos representantes legais, sucessores, inventariantes, herdeiros e cessionários.
- 25.4 Força Maior. Nenhuma das partes será responsabilizada pela outra por atrasos na realização ou falha no fornecimento de qualquer obrigação sob este Contrato em caso de e durante o período em que o desempenho de tal obrigação for impedido ou atrasado por qualquer causa que esteja além do controle razoável de tal parte (o que exclui explicitamente uma falta de fundos suficientes), desde que a parte impedida ou atrasada notifique imediatamente a outra parte de tal incapacidade e retome a realização o quanto antes possível, a partir do momento em que a incapacidade for resolvida.
- 25.5 Nenhum Beneficiário de Terceiros. Exceto conforme explicitamente disposto neste Contrato, nenhuma pessoa, além de uma parte deste Contrato, terá o direito de impor qualquer termo deste Contrato.

v. 1 de novembro de 2017

© 2017 ACL Services Ltd. Todos os direitos reservados.

Anexo "A"
Contrato de Nível de Serviço do ACL GRC

Este Contrato de Nível de Serviço ("SLA") aplica-se aos clientes que compraram o Serviço GRC da ACL. Os termos iniciados com letra maiúscula usados, mas não definidos neste documento terão os significados atribuídos no Contrato Mestre de Assinatura ACL ("Contrato").

1. **Nível de Serviço.** A ACL tomará todas as medidas comercialmente razoáveis para tornar o Serviço GRC operacional e disponível para o Cliente em pelo menos 99,9% do tempo de um mês de calendário, excluindo os períodos de Manutenção Programada (o "**Compromisso de Desempenho**"). Se a ACL não cumprir o Compromisso de Desempenho e se o Cliente cumprir suas obrigações nos termos do Contrato e deste SLA, o Cliente terá direito a receber os Créditos de Serviço descritos abaixo. Este Compromisso de Desempenho estabelece o único e exclusivo recurso do Cliente para qualquer falha da ACL no fornecimento do Serviço GRC. Se a ACL não cumprir seu Compromisso de Desempenho por três meses consecutivos durante a vigência da assinatura do Cliente, o Cliente poderá rescindir a assinatura do Serviço GRC por justa causa.

2. **Definições.**

- a. "**Indisponibilidade**" é um período de pelo menos 10 (dez) minutos consecutivos durante o qual o Serviço GRC não está disponível e não pode ser acessado ou usado. Interrupções intermitentes, indisponibilidades por períodos inferiores a 10 (dez) minutos ou indisponibilidade do Serviço GRC causada por circunstâncias fora do controle razoável da ACL, incluindo, entre outras, forças externas que afetem a confiabilidade da Internet, de sistemas de computador ou de outros dispositivos pelos quais o cliente acessa o Serviço GRC, não serão consideradas Indisponibilidade. A Indisponibilidade será medida exclusivamente por meio de um serviço ou aplicativo de monitoramento fornecido por terceiros e selecionado pela ACL. O serviço de monitoramento atual pode ser acessado em <http://status.aclgrc.com>.
- b. "**Porcentagem de Disponibilidade Mensal**" é a Disponibilidade Programada do Serviço (definida abaixo) menos o número total de minutos de Indisponibilidade em um mês de calendário, dividida pela Disponibilidade Programada do Serviço.

Por exemplo, em um mês de 30 dias, se ocorrerem 200 minutos de Manutenção Programada e 100 minutos de Indisponibilidade, a Porcentagem de Disponibilidade Mensal desse mês de calendário será:

$$\frac{(43.200 - 200 - 100)}{(43.200 - 200)} = 99,77\%$$

- c. "**Manutenção Programada**" é a manutenção ocasional para adicionar recursos, atualizar software, instalar correções de segurança, etc., para o Serviço GRC. A Manutenção Programada ocorre normalmente durante o período de menor utilização prevista do sistema. Normalmente, uma notificação de sistema sobre a Manutenção Programada é fornecida antecipadamente. Durante a Manutenção Programada, alguns componentes do Serviço GRC podem ficar off-line, operar em modos menos redundantes ou operar com níveis de capacidade reduzidos durante a execução da manutenção.
- d. "**Disponibilidade Programada de Serviço**" é o número total de minutos em um mês de calendário (por exemplo, 43.200 minutos em um mês de 30 dias) menos o número de minutos de Manutenção Programada nesse mês.
3. **Créditos de Serviço.** Se a Porcentagem de Disponibilidade Mensal em qualquer mês calendário for inferior a 99,9% e o Cliente for afetado por qualquer Indisponibilidade (por exemplo, se a Indisponibilidade ocorrer entre 1h e 2h, horário da Costa Oeste dos EUA, e o Cliente não acessar o Serviço durante esse período, o Cliente não será afetado por essa Indisponibilidade), a ACL prorrogará, sem custo adicional, a vigência da assinatura do Serviço GRC do Cliente pelo número de dias cabível estabelecido na tabela a seguir. Para fins de demonstração, no exemplo oferecido acima, o cliente teria direito a 3 (três) dias de Serviço GRC a mais sem custo adicional.

| Porcentagem de Disponibilidade Mensal | Nº de dias de prorrogação da assinatura do Serviço |
|---------------------------------------|--|
| < 99,9% - ≥ 99,0% | 3 |
| < 99,0% - ≥ 95,0% | 7 |
| < 95,0% | 15 |

4. **O Cliente Deve Solicitar o Crédito de Serviço.** Para receber um Crédito de Serviço da forma citada acima, o Cliente deve notificar a ACL 30 (trinta) dias antes do último dia do mês de calendário no qual deseja receber um Crédito de Serviço. Nenhum Crédito de Serviço será emitido após esse período de 30 (trinta) dias.
5. **Máximo de Créditos de Serviço.** O número agregado máximo de Créditos de Serviço a serem emitidos pela ACL para o Cliente referentes a toda e qualquer Indisponibilidade em um único mês calendário não excederá 15 (quinze) dias de Serviço GRC, adicionados ao final da vigência da assinatura do Serviço GRC do Cliente. Os Créditos de Serviço não podem ser permutados ou convertidos para obter valores monetários.
6. **Exclusões dos Créditos de Serviço.** O Compromisso de Desempenho não se aplica (e nenhum Crédito de Serviço é disponibilizado para o Cliente) em caso de qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão de Serviço GRC (a) causada por fatores fora do controle razoável da ACL, incluindo qualquer evento de força maior, (b) causada por ações ou omissões do Cliente

ou de qualquer funcionário, contratado, agente ou terceiro agindo em nome do Cliente, (c) causada pelos sistemas ou software do Cliente ou por qualquer equipamento, software ou tecnologia que não seja da ACL (exceto equipamentos de terceiros sob o controle direto da ACL), (d) causada por Manutenção Programada, ou (e) causada pela suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Serviço GRC de acordo com os termos do Contrato.

v. 1 de novembro de 2017

© 2017 ACL Services Ltd. Todos os direitos reservados.