

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>EULA - SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES (BRAZIL AND LATAM)</b></p> <p>Regional model for Brazil and Latin America - use with IFS Partners and End-Customer Notification Form</p> <p>This End User License Agreement for Brazil and Latin America ("EULA") applies to an End Customer located in Brazil or in another Latin American jurisdiction that obtains rights to use the IFS Cloud Services and the Services Support through an authorized IFS Partner. This EULA governs exclusively the license granted by IFS to the End Customer for Access and Use of the Software, independently of any commercial instrument entered into between the End Customer and the Partner.</p> <p>By downloading or using the software, The End Customer acknowledges and agrees that its right to access and use the Software is conditional upon full compliance with this EULA, the Notification Form and the applicable Product Terms for such software (collectively, these documents are referred to as the "AGREEMENT" or "Agreement").</p> <p>Acceptance of the Notification Form, including by physical signature, electronic signature, electronic acceptance, e-mail confirmation, download, installation, access or use of the Software, shall constitute full acceptance of this EULA, which is incorporated by reference through the hyperlink included in the Notification Form.</p> <p><b>LOCALIZATION NOTE:</b> These provisions have been drafted to serve as a regional standard based on Brazilian law and arbitration in São Paulo. For Latin American countries other than Brazil, the Notice Form may include specific adjustments regarding language, currency, liability limits, or mandatory local requirements.</p> <p><b>1. INTRODUCTION</b></p> <p>1.1. <u>EULA</u>. This EULA specifies terms and conditions which apply to Software licensed to Customer as well as terms associated with the provision of IFS Cloud Services and Support Services (together referred to as the "IFS Offering"). This EULA includes: (1) Part A - General Terms which sets out general terms applicable to this EULA; (2) Part B – Software, which sets out terms for licensing of the Software (3) Part C - IFS Cloud Services, which sets out terms applicable to the provision of IFS Cloud Services; (4) Part D – Support Services, which sets out terms applicable to the provision of Support Services; (5) Part E – Definitions, which sets out defined terms used in this EULA; and (6) Part F – Acceptable Use Policy (or AUP) which set out the IFS AUP for the IFS Cloud Services and Support Services (together "Services"). References in Part C and Part D to "Application Software" and "Software", shall be to the Application Software and Software for which Customer has purchased IFS Cloud Services and Support Services respectively as described in the Notification Form.</p> <p>1.2. <u>Definitions</u>. Defined terms used in this EULA shall have the meaning given to them in the Definitions section of this EULA unless the context requires otherwise.</p> <p>1.3. <u>Independent contractors</u>. Customer acknowledges that Partner and IFS are independent contractors and that Partner has no right or authority to contract in the name of or on behalf of IFS, nor create any obligations or liabilities for IFS other than as has been expressly agreed to by IFS in writing.</p> <p>1.4. <u>Third party beneficiary</u>. IFS shall be designated as a third-party beneficiary for the purpose of Customer's contract with Partner as it concerns the Software or Services.</p> <p>1.5. <u>Agreement between Customer and Partner</u>. Partner is not authorized to agree any amendments to the Agreement in your agreement with Partner.</p> <p>1.6. <u>No Dependency</u>. The license to the Software is not dependent on the provision of IFS Cloud Services, which license is granted on a stand-alone basis on the applicable license terms and conditions.</p> <p><b>PART A – GENERAL TERMS AND CONDITIONS</b></p> | <p><b>CONTRATO DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE AO USUÁRIO FINAL (EULA) - SOFTWARE, IFS CLOUD E SERVIÇOS DE SUPORTE DA IFS (BRASIL E LATAM)</b></p> <p>Modelo unificado para Brasil e América Latina – uso com Parceiros IFS e Formulário de Notificação ao Cliente Final</p> <p>Este Contrato de Licença de Uso de Software ao Usuário Final para Brasil e América Latina ("EULA") aplica-se ao Cliente Final localizado no Brasil ou em outra jurisdição da América Latina que obtenha direitos de uso do Serviços IFS Cloud e dos Serviços de Suporte por intermédio de Parceiro autorizado da IFS. Este EULA regula exclusivamente a licença concedida diretamente pela IFS ao Cliente Final para Acesso e Uso do Software, independentemente do instrumento comercial firmado entre o Cliente Final e o Parceiro.</p> <p>Ao baixar ou usar o Software, o Cliente Final reconhece e concorda que seu direito de acessar e usar o Software está condicionado ao cumprimento integral deste EULA, do Formulário de Notificação e dos Termos de Produto aplicáveis para tal software (coletivamente, esses documentos são denominados o "CONTRATO" ou "Contrato").</p> <p>A aceitação do Formulário de Notificação, inclusive por assinatura física, assinatura eletrônica, aceite eletrônico, confirmação por e-mail, download, instalação, acesso ou uso do Software, constituirá aceitação integral deste EULA, incorporado por referência mediante hyperlink constante do Formulário de Notificação.</p> <p><b>NOTA DE LOCALIZAÇÃO:</b> As disposições foram redigidas para servir como padrão regional com base em lei brasileira e arbitragem em São Paulo. Para países da América Latina fora do Brasil, o Formulário de Notificação poderá indicar ajustes específicos de idioma, moeda, teto de responsabilidade ou requisitos locais obrigatórios.</p> <p><b>1. INTRODUÇÃO</b></p> <p>1.1. <u>EULA</u>. Este EULA especifica os termos e condições aplicáveis ao Software licenciado ao Cliente, bem como os termos associados à prestação dos Serviços IFS Cloud e Serviços de Suporte (em conjunto, a "Oferta IFS"). Este EULA inclui: (1) Parte A - Termos Gerais, que estabelece os termos gerais aplicáveis a este EULA; (2) Parte B - Software, que estabelece os termos de licenciamento do Software; (3) Parte C – Serviços IFS Cloud, que estabelece os termos aplicáveis à prestação dos Serviços IFS Cloud; (4) Parte D – Serviços de Suporte, que estabelece os termos aplicáveis à prestação de serviços de suporte; (5) Parte E - Definições, que estabelece os termos definidos utilizados neste EULA; e (6) Parte F - Política de Uso Aceitável (ou AUP), que estabelece a AUP da IFS para os Serviços IFS Cloud e Serviços de Suporte (em conjunto, os "Serviços"). As referências, na Parte C e na Parte D, a "Software Aplicativo" e "Software" serão entendidas como referências ao Software Aplicativo e ao Software em relação aos quais o Cliente adquiriu Serviços IFS Cloud e Serviços de Suporte, respectivamente, conforme descrito no Formulário de Notificação.</p> <p>1.2. <u>Definições</u>. Os termos definidos utilizados neste EULA terão o significado que lhes for atribuído na seção de Definições deste EULA, salvo se o contexto exigir interpretação diversa.</p> <p>1.3. <u>Contratantes independentes</u>. O Cliente reconhece que o Parceiro e a IFS são contratantes independentes e que o Parceiro não tem direito ou autoridade para contratar em nome da IFS ou em seu benefício, nem para criar quaisquer obrigações ou responsabilidades para a IFS, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela IFS.</p> <p>1.4. <u>Terceiro beneficiário</u>. A IFS será designada como terceira beneficiária para os fins do contrato do Cliente com o Parceiro, naquilo que disser respeito ao Software ou aos Serviços.</p> <p>1.5. <u>Contrato entre Cliente e Parceiro</u>. O Parceiro não está autorizado a acordar quaisquer alterações ao Contrato no âmbito do seu contrato com o Cliente.</p> <p>1.6. <u>Ausência de dependência</u>. A licença do Software não depende da prestação dos Serviços IFS Cloud, sendo concedida de forma autônoma, nos termos e condições de licença aplicáveis.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

## GENERAL

### 1. Analytics

1.1. IFS may track and analyze the usage of the IFS Offering for purposes of determining usage made of the IFS Offering, for the purposes of security, to assist customers, and for improving the Software and Services and the user experience in using such Software and Services. For example, IFS may use this information to help customers derive more value from the Software and Services, to understand and analyze trends, or to track which features are used most often in order to improve the Software and Services. IFS may share anonymous usage data with its service providers for the purpose of helping in such tracking, analysis and improvements. Additionally, IFS may share such anonymous usage data on an aggregate basis in the normal course of operating their business; for example, IFS may share information publicly to show trends about the general use of its software and services.

## TERMS – SERVICES

### 2. Customer Responsibilities and Customer Content

2.1. Customer shall obtain and keep in effect all Required Consents. Upon request, Customer will provide to IFS evidence of any Required Consent. IFS will be relieved of its obligations to the extent that they are affected by Customer's failure to promptly obtain and provide to IFS any Required Consents.

2.2. Customer shall comply with all laws applicable to its use of the Services and is responsible for (a) determining whether the Services are appropriate for storage and processing of information subject to any specific law or regulation; and (b) responding to any request from a third-party regarding Customer's use of the Services under applicable laws. For Customers located in Brazil, the use of the Services shall comply, as applicable, with Brazilian law, including data protection, intellectual property, software, internet, e-commerce, competition, anti-corruption, export control and other applicable mandatory laws and regulations. For Customers located in other Latin American countries, references to Brazilian law shall apply to the extent Brazilian law governs the Agreement, without prejudice to any mandatory local laws of the Customer's jurisdiction that cannot be contractually waived.

2.3. Customer is solely responsible for: (a) the selection, operation and maintenance of all Customer Components (b) all Configurations; (c) all Content including, without limitation, reprogramming, repair and accuracy, and for all necessary permissions to include the Content in the Cloud Platform and IFS may use, store, and process the Content in the delivering of the Services; (d) all copyright, patent and trademark clearances in all applicable jurisdictions and usage agreements for any and all Content and Customer shall not at any time provide or use any Content or other data with the Services which infringes or may infringe any third-party intellectual property rights; (e) the selection of controls on the access and use of Content; (f) the selection, management and use of any public and private keys and digital certificates it may use with the Services.

2.4. IFS acknowledges that all Content stored or processed by Customer using the Services, including all intellectual property rights embodied in the Content, are owned or licensed by Customer. Customer grants to IFS, without charge or royalty: (a) all necessary licenses and rights in relation to the Content solely for IFS to perform its obligations hereunder, including without limitation the right to store, record, transmit and display the Content for such limited purpose; and (b) the right to use any Customer-owned, developed or licensed application software systems necessary and solely for IFS to provide the Services. IFS will not access or view Content except as reasonably necessary to provide the Services. IFS will not remove or alter any copyright or other proprietary notice on or in any Content without Customer's consent. Customer is aware that IFS, for the purposes of fulfilling its contractual obligations to Customer hereunder, may permit

## PARTE A - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

## GERAL

### 1. Análises

1.1. A IFS poderá rastrear e analisar o uso da Oferta IFS para fins de apuração do uso realizado da Oferta IFS, segurança, assistência a clientes e melhoria do Software, dos Serviços e da experiência do usuário na utilização de tais Software e Serviços. Por exemplo, a IFS poderá usar essas informações para ajudar os clientes a extrair maior valor do Software e dos Serviços, compreender e analisar tendências ou acompanhar quais funcionalidades são utilizadas com maior frequência, a fim de aprimorar o Software e os Serviços. A IFS poderá compartilhar dados anônimos de uso com seus prestadores de serviços para auxiliar esse rastreamento, análise e melhorias. Adicionalmente, a IFS poderá compartilhar tais dados anônimos de uso, em base agregada, no curso normal de suas atividades; por exemplo, a IFS poderá compartilhar informações publicamente para demonstrar tendências sobre o uso geral de seu software e serviços.

## TERMOS – SERVIÇOS

### 2. Responsabilidades do Cliente e Conteúdo do Cliente

2.1. O Cliente deverá obter e manter em vigor todos os Autorizações Necessárias. Mediante solicitação, o Cliente fornecerá à IFS comprovação de qualquer Autorização Necessária. A IFS ficará dispensada de suas obrigações na medida em que tais obrigações forem afetadas pela falha do Cliente em obter prontamente e fornecer à IFS quaisquer Autorizações Necessárias.

2.2. O Cliente deverá cumprir todas as leis aplicáveis ao seu uso dos Serviços e será responsável por: (a) determinar se os Serviços são adequados para armazenar e processar informações sujeitas a qualquer lei ou regulamentação específica; e (b) responder a qualquer solicitação de terceiro relativa ao uso dos Serviços pelo Cliente nos termos das leis aplicáveis. Para Clientes localizados no Brasil, o uso dos Serviços deverá observar, conforme aplicável, a legislação brasileira, incluindo a legislação de proteção de dados, propriedade intelectual, software, internet, comércio eletrônico, defesa da concorrência, anticorrupção, controles de exportação e demais normas imperativas aplicáveis. Para Clientes localizados em outros países da América Latina, as referências à legislação brasileira serão aplicáveis na medida em que a lei brasileira reger o Contrato, sem prejuízo das normas locais obrigatórias da jurisdição do Cliente que não possam ser afastadas contratualmente.

2.3. O Cliente será exclusivamente responsável por: (a) selecionar, operar e manter todos os Componentes do Cliente; (b) todas as Configurações; (c) todo o Conteúdo, incluindo, sem limitação, reprogramação, reparo e exatidão, bem como todas as permissões necessárias para incluir o Conteúdo na Plataforma Cloud, sendo que a IFS poderá usar, armazenar e processar o Conteúdo na prestação dos Serviços; (d) todas as liberações de direitos autorais, patentes e marcas em todas as jurisdições aplicáveis e os contratos de uso relativos a todo e qualquer Conteúdo, sendo vedado ao Cliente, a qualquer tempo, fornecer ou usar qualquer Conteúdo ou outros dados com os Serviços que infrinjam ou possam infringir direitos de propriedade intelectual de terceiros; (e) a seleção dos controles de acesso e uso do Conteúdo; e (f) a seleção, gestão e uso de quaisquer chaves públicas e privadas e certificados digitais que venha a utilizar com os Serviços.

2.4. A IFS reconhece que todo o Conteúdo armazenado ou processado pelo Cliente por meio dos Serviços, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual nele incorporados, é de titularidade ou licenciado pelo Cliente. O Cliente concede à IFS, sem cobrança ou royalties: (a) todas as licenças e direitos necessários em relação ao Conteúdo exclusivamente para que a IFS cumpra suas obrigações aqui previstas, incluindo, sem limitação, o direito de armazenar, registrar, transmitir e exibir o Conteúdo para essa finalidade limitada; e (b) o direito de usar quaisquer sistemas de software aplicativo de titularidade, desenvolvidos ou licenciados pelo Cliente, necessários e exclusivamente para que a IFS preste os Serviços. A IFS não acessará nem visualizará o Conteúdo, exceto na medida razoavelmente necessária para prestar os Serviços. A IFS não removerá nem alterará qualquer aviso de direito autoral ou outro aviso de

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Content to be accessed or viewed by other IFS Affiliates or subcontractors, including foreign nationals, located in and/or outside of the country or countries in which Customer operates, subject to the DPA and applicable data protection laws.

2.5. Customer shall not (nor enable or permit others to) as a condition and material term of its use of the Services, without IFS's prior written permission: (a) assign, transfer, distribute, export or re-export, sell, rent, lease, lend, pledge, sublicense or otherwise exploit or encumber the Services, or otherwise make available any portion thereof, or use or permit use on behalf of, any third party for any purpose (whether in such third party's business operations or otherwise), including but not limited to use in the operation of a service bureau, sourcing, subscription or time-sharing arrangement, or in a rental, software as a service or outsourcing context; (b) publish any results of benchmark tests performed with respect to any portion of the Services; or (c) otherwise act in any way that would negatively impact any rights of IFS in the Services, or that would deprive IFS, in whole or in part, of any fees to which it is entitled, and Customer agrees to comply with all reasonable requests by IFS to protect the respective rights of IFS in the Services.

2.6. Where Customer Content is subject to governmental regulation or other security requirements beyond those specified by IFS for the Services, the Customer must not input such Content into the IFS Cloud Services or provide such data in conjunction with other Services unless IFS has first agreed in writing to provide additional security measures. Without limiting the generality of the foregoing, Customer agrees to not deliver, provide access, or facilitate to be viewed, in any form or format (whether physical or electronic, including email), any "controlled materials", i.e. hardware, technical data, software and/or technical assistance that is or may be deemed to be subject to any applicable export and re-export control laws and regulations, to or by any IFS personnel, except with IFS's express prior written agreement. If such controlled materials must be exchanged, accessed or viewed, subject to IFS's prior agreement, Customer remains solely responsible for ensuring that any such controlled materials may be provided to IFS or accessed or viewed by IFS personnel without violating, and the Parties will consult with each other to ensure their compliance with, any and all applicable export and re-export control laws and regulations.

### 3. Security

3.1. IFS will maintain and administer a security policy with physical and technical safeguards designed to protect the security, integrity and confidentiality of the Content stored on the Cloud Platform. Further information about IFS security practices is set forth in the [IFS Information Security Management Document](#).

3.2. Customer shall (a) use reasonable security precautions for Customer's own IT assets that may be used in connection with its use of the Services, e.g. maintain up-to-date virus scanning and operating system security patches and firewall protection; (b) require each Permitted User to use reasonable security precautions. In addition, Customer shall use all reasonable efforts not to take any action or install any software that may preclude or impair IFS's ability to access or administer its network or provide the Services.

### 4. Monitoring

4.1. In its use of the Services the Customer agrees to monitor and maintain the correct number of Users and Use Types reflecting the applicable Use Level, and promptly report to IFS any use in excess thereof. The Customer also agrees to implement reasonable security and supervisory controls for the correct and proper access and use, to prevent any unauthorized use, copying, distribution, publication or disclosure thereof; and to promptly report to IFS any actual or suspected non-compliance.

propriedade no Conteúdo sem o consentimento do Cliente. O Cliente está ciente de que a IFS, para cumprir suas obrigações contratuais perante o Cliente, poderá permitir que o Conteúdo seja acessado ou visualizado por outras Afiliadas da IFS ou subcontratados, incluindo estrangeiros, localizados dentro e/ou fora do país ou países em que o Cliente opera, observado o DPA e a legislação de proteção de dados aplicável.

2.5. O Cliente não deverá, nem permitirá ou possibilitará que terceiros o façam, como condição e termo material de seu uso dos Serviços, sem a autorização prévia e por escrito da IFS: (a) ceder, transferir, distribuir, exportar ou reexportar, vender, alugar, arrendar, emprestar, dar em garantia, sublicenciar ou de qualquer outra forma explorar ou onerar os Serviços, ou disponibilizar qualquer parte deles, ou usar ou permitir o uso em benefício de qualquer terceiro para qualquer finalidade (seja nas operações comerciais desse terceiro ou de outro modo), incluindo, sem limitação, uso em operação de bureau de serviços, sourcing, assinatura ou compartilhamento de tempo, ou em contexto de locação, software como serviço (SaaS) ou serviços de terceirização (outsourcing); (b) publicar quaisquer resultados de testes de benchmark realizados com relação a qualquer parte dos Serviços; ou (c) agir de qualquer forma que possa impactar negativamente quaisquer direitos da IFS nos Serviços, ou que prive a IFS, total ou parcialmente, de quaisquer valores a que tenha direito, e o Cliente concorda em cumprir todas as solicitações razoáveis da IFS destinadas a proteger os respectivos direitos da IFS nos Serviços.

2.6. Quando o Conteúdo do Cliente estiver sujeito a regulamentação governamental ou outros requisitos de segurança além daqueles especificados pela IFS para os Serviços, o Cliente não deverá inserir tal Conteúdo nos IFS Cloud Services nem fornecer tais dados em conjunto com outros Serviços, salvo se a IFS tiver previamente concordado por escrito em fornecer medidas adicionais de segurança. Sem limitar a generalidade do acima disposto, o Cliente concorda em não entregar, fornecer acesso ou facilitar a visualização, em qualquer forma ou formato (físico ou eletrônico, incluindo e-mail), de quaisquer "materiais controlados", isto é, hardware, dados técnicos, software e/ou assistência técnica que estejam ou possam ser considerados sujeitos a quaisquer leis e regulamentos aplicáveis de controle de exportação e reexportação, a ou por qualquer pessoal da IFS, exceto mediante acordo prévio, expresso e por escrito da IFS. Se tais materiais controlados tiverem de ser trocados, acessados ou visualizados, sujeito ao acordo prévio da IFS, o Cliente permanecerá exclusivamente responsável por assegurar que tais materiais controlados possam ser fornecidos à IFS ou acessados ou visualizados pelo pessoal da IFS sem violação de quaisquer leis e regulamentos aplicáveis de controle de exportação e reexportação, devendo as Partes consultar-se mutuamente para assegurar o cumprimento de tais normas.

### 3. Segurança

3.1. A IFS manterá e administrará uma política de segurança com salvaguardas físicas e técnicas destinadas a proteger a segurança, integridade e confidencialidade do Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud. Informações adicionais sobre as práticas de segurança da IFS constam do [Documento de Gestão de Segurança da Informação da IFS](#).

3.2. O Cliente deverá: (a) adotar precauções de segurança razoáveis para seus próprios ativos de TI que possam ser usados em conexão com o uso dos Serviços, por exemplo, manter varredura antivírus atualizada, correções de segurança do sistema operacional e proteção por firewall; e (b) exigir que cada Usuário Permitido adote precauções de segurança razoáveis. Além disso, o Cliente empregará todos os esforços razoáveis para não praticar qualquer ato nem instalar qualquer software que possa impedir ou prejudicar a capacidade da IFS de acessar ou administrar sua rede ou prestar os Serviços.

### 4. Monitoramento

4.1. No uso dos Serviços, o Cliente concorda em monitorar e manter o número correto de Usuários e Tipos de Uso que reflitam o Nível de Uso aplicável, e em comunicar prontamente à IFS qualquer uso excedente. O Cliente também concorda em implementar controles razoáveis de segurança e supervisão para o acesso e uso corretos e adequados, a fim de prevenir qualquer uso, cópia, distribuição, publicação ou divulgação não autorizados, e em comunicar prontamente à IFS qualquer descumprimento efetivo ou suspeito.

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

### 5. Proprietary Rights in the Services

5.1. IFS or its licensor retains all right, title, and interest in the Services, including any materials furnished, developed, provided or created by IFS as part of the Services, and in all improvements, enhancements, modifications, or derivative works thereof including, without limitation, all rights to patent, copyright, trade secret, and trademark (whether or not specifically recognized or perfected under the laws of the country where the Services are provided). The Services constitute and contain valuable proprietary services, products and trade secrets of IFS or its licensor, embodying substantial creative efforts and confidential information, know-how, technology, ideas and expressions that are protected by applicable intellectual property and other laws, and Customer shall handle the same strictly confidential, with utmost care and not disclose it to any third party without IFS's prior written permission.

### 6. Miscellaneous

6.1. Access and use of the Services is permitted solely for the own internal business operations of the Customer and, as applicable Customer Affiliates, and in accordance this EULA.

6.2. Customer acknowledges that (a) all Services are delivered as remote services, (b) any reporting, communication and documentation hereunder will be provided in English, (c) IFS may use personnel from IFS Affiliates or partners around the world to provide the Services, and (d) the Services will not be constantly available, uninterrupted or error free.

6.3. The Services do not include provision of implementation, development or other consultancy or professional services.

6.4. In its use of the Services, Customer will comply with the AUP set forth in Part F of this EULA.

6.5. The terms of the data processing addendum ("DPA") shall apply to the provision of the Services in respect of the processing of Personal Data (as defined in the DPA). The DPA shall be incorporated into the Agreement provided, and from the date that, Customer sends to [privacy@ifs.com](mailto:privacy@ifs.com) a copy of the DPA signed by Customer in accordance with the instructions therein. For Customers located in Brazil, the DPA shall be interpreted in accordance with the Brazilian General Data Protection Law (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Law No. 13.709/2018, as amended - "LGPD"), and Customer shall act as controller and IFS shall act as processor/operator, except to the extent otherwise set forth in the DPA or required by applicable law. For Customers located in other Latin American jurisdictions, the DPA shall also be interpreted subject to any mandatory provisions of applicable local data protection laws that cannot be contractually waived.

### TERMS – ALL IFS OFFERINGS

### 7. Term and Termination

#### 7.1. Term

#### Software

7.1.1. Subscription License. A Subscription license will commence on the date specified in the Notification Form and continue in force for the fixed initial term specified therein. The license is firm and cannot be cancelled or otherwise reduced or terminated by Customer during the license term. On expiry of the initial term, the subscription license will terminate unless renewed. Unless otherwise stated in the applicable Notification Form, each subscription license will include the provision of Support Services. Additional charges may apply for additional services provided by IFS including those required because of Excluded Incidents.

#### IFS Cloud Services

### 5. Direitos de Propriedade sobre os Serviços

5.1. A IFS ou seu licenciante retém todos os direitos, títulos e interesses sobre os Serviços, incluindo quaisquer materiais fornecidos, desenvolvidos, disponibilizados ou criados pela IFS como parte dos Serviços, e sobre todas as melhorias, aprimoramentos, modificações ou obras derivadas deles, incluindo, sem limitação, todos os direitos de patente, direito autoral, segredo de negócio e marca (sejam ou não especificamente reconhecidos ou aperfeiçoados de acordo com as leis do país em que os Serviços são prestados). Os Serviços constituem e contêm serviços, produtos e segredos de negócio valiosos da IFS ou de seu licenciante, incorporando substanciais esforços criativos e informações confidenciais, know-how, tecnologia, ideias e expressões protegidas pelas leis aplicáveis de propriedade intelectual e outras leis, devendo o Cliente tratá-los como estritamente confidenciais, com o máximo cuidado, e não divulgá-los a qualquer terceiro sem autorização prévia e por escrito da IFS.

### 6. Disposições diversas

6.1. O acesso e uso dos Serviços são permitidos exclusivamente para as operações comerciais internas próprias do Cliente e, conforme aplicável, das Afiliadas do Cliente, e de acordo com este EULA.

6.2. O Cliente reconhece que: (a) todos os Serviços são prestados remotamente; (b) quaisquer relatórios, comunicações e documentação aqui previstos serão fornecidos em inglês; (c) a IFS poderá utilizar pessoal de Afiliadas da IFS ou parceiros ao redor do mundo para prestar os Serviços; e (d) os Serviços não estarão constantemente disponíveis, ininterruptos ou livres de erros.

6.3. Os Serviços não incluem a prestação de serviços de implementação, desenvolvimento ou outros serviços de consultoria ou profissionais.

6.4. No uso dos Serviços, o Cliente cumprirá a AUP estabelecida na Parte F deste EULA.

6.5. Os termos do adendo de tratamento de dados ("DPA") serão aplicáveis à prestação dos Serviços no que se refere ao tratamento de Dados Pessoais (conforme definido no DPA), caso em que o Cliente será o controlador e a IFS será a operadora/processadora, conforme aplicável. O DPA será incorporado ao Contrato desde que, e a partir da data em que, o Cliente envie para [privacy@ifs.com](mailto:privacy@ifs.com) uma cópia do DPA assinado pelo Cliente de acordo com as instruções nele previstas. Para Clientes localizados no Brasil, as referências a "controlador" e "operador/processador" deverão ser interpretadas de acordo com a legislação brasileira de proteção de dados aplicável. Para Clientes localizados em outros países da América Latina, tais conceitos deverão ser interpretados de acordo com a legislação local obrigatória aplicável, na medida em que não possa ser afastada contratualmente.

### TERMOS - TODAS AS OFERTAS IFS

### 7. Vigência e Rescisão

#### 7.1. Vigência

#### Software

7.1.1. Licença por assinatura. Uma licença por assinatura terá início na data especificada no Formulário de Notificação e permanecerá em vigor pelo prazo inicial fixo ali especificado. A licença é firme e não poderá ser cancelada, reduzida ou rescindida pelo Cliente durante o prazo da licença. Ao término do prazo inicial, a licença por assinatura será encerrada, salvo se renovada. Salvo disposição em contrário no Formulário de Notificação aplicável, cada licença por assinatura incluirá a prestação de Serviços de Suporte. Cobranças adicionais poderão ser aplicáveis a serviços adicionais prestados pela IFS, incluindo aqueles necessários em razão de Incidentes Excluídos.

#### IFS Cloud Services

7.1.2. Os Serviços IFS Cloud terão início na data especificada no Formulário de Notificação e permanecerão em vigor pelo prazo inicial nele especificado. Ao

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

7.1.2. The IFS Cloud Services will commence on the date specified in the Notification Form and continue in force for the initial term specified therein. On expiry of the initial term, the subscription to the IFS Cloud Services will terminate unless renewed by the written agreement of the Parties.

### 7.2. Termination

7.2.1. The licenses granted hereunder shall apply for such term set forth in the Agreement.

7.2.2. The Agreement may be terminated by IFS immediately on written notice to the Customer:

7.2.2.1. If IFS is not paid by Partner, when due, fees for the license, Support Services or IFS Cloud Services granted or provided hereunder;

7.2.2.2. If Customer, any Customer Affiliate, User or any other person for which Customer (or Customer Affiliate) is responsible, commits or permits a material breach of any provision of the Agreement and fails to cure such breach (if the breach is susceptible to cure) within thirty (30) days of receipt of written notice of default; or

7.2.2.3. If Customer ceases to do business as a going concern, makes an assignment for the benefit of creditors, admits in writing its inability to pay debts as they become due, files a winding-up petition or petition in bankruptcy or is declared bankrupt by a competent court of law or other relevant authority, or appoints a receiver, acquiesces in the appointment of a receiver or liquidator for it or any substantial part of its assets or properties, or any other substantially similar event takes place.

7.2.3. The Agreement will be subject to immediate termination (without the requirement for notice) if Customer or any Customer Affiliate becomes subject to sanctions under applicable EU/US/UN or other applicable export control and economic sanctions laws and regulations or becomes so by being directly or indirectly controlled by such a sanctioned entity or person.

### 7.3. Effect of Termination

7.3.1. (a) Termination does not (i) relieve Customer any liability accrued as at the date, or as a result, of termination, or (ii) preclude Partner or IFS from pursuing any other rights or remedies available to it in connection with the termination. (b) Upon expiry or termination of any license granted hereunder, Customer shall (and shall cause its Customer Affiliates and Users to) cease using and delete all copies of any Software or other IFS Materials from its systems, including copies stored for archival or storage purpose and either destroy or return them to Partner or IFS, with certification by an officer.

7.3.2. Except in the event of IFS's termination for default, licenses or use rights granted to Customer hereunder shall survive termination of the IFS Cloud Services for the remainder of the applicable license term, subject to Customer's continued compliance with the terms hereof. If Customer terminates the IFS Cloud Services, the Customer will have the right to take possession of the Software (i.e. to receive a copy of such Software) and Customer may use and access the Software subject to the license terms applicable to such Software for the term of the applicable license. Offboarding assistance will be provided as set forth in Part C of this EULA.

7.3.3. It is agreed that the licenses granted and Services provided hereunder shall be separate from and shall apply independently of any implementation services or other services or deliveries related to the Software provided to the Customer by the Partner or any third party. Consequently, any variation, suspension or termination of such services or deliveries shall have no impact on the licenses granted or Services provided hereunder, which shall continue to apply in accordance with the terms hereof.

7.3.4. Any Customer Affiliate's and/or User's right to access and use the Software and Software Documentation is only available through Customer hereunder. Consequently, if such Customer Affiliate should cease to be an affiliated company as per the applicable definition, or if any User's association with Customer is terminated for any reason (or he or she otherwise ceases to be an authorized user), the right to access and use the Software and Software Documentation for such entity or person shall

término do prazo inicial, a assinatura dos Serviços IFS Cloud será encerrada, salvo se renovada por acordo escrito das Partes.

### 7.2. Rescisão

7.2.1. As licenças concedidas nos termos deste instrumento vigorarão pelo prazo estabelecido no Contrato.

7.2.2. O Contrato poderá ser rescindido pela IFS imediatamente mediante aviso por escrito ao Cliente:

7.2.2.1. se a IFS não receber do Parceiro, no vencimento, os valores relativos à licença, Support Services ou IFS Cloud Services concedidos ou prestados nos termos deste instrumento;

7.2.2.2. se o Cliente, qualquer Afiliada do Cliente, Usuário ou qualquer outra pessoa pela qual o Cliente (ou Afiliada do Cliente) seja responsável cometer ou permitir violação material de qualquer disposição do Contrato e deixar de sanar tal violação (se a violação for passível de saneamento) no prazo de 30 (trinta) dias contado do recebimento de aviso escrito de inadimplemento; ou

7.2.2.3. se o Cliente deixar de operar como empresa em continuidade, fizer cessão em benefício de credores, admitir por escrito sua incapacidade de pagar dívidas à medida que se tornem exigíveis, apresentar pedido de liquidação ou falência/insolvência, ou tiver falência/insolvência decretada por tribunal competente ou outra autoridade relevante, ou nomear administrador, interventor, receptor, liquidante ou figura equivalente, ou aquiescer à nomeação de administrador, receptor ou liquidante para si ou para parte substancial de seus ativos ou propriedades, ou ocorrer qualquer outro evento substancialmente semelhante.

7.2.3. O Contrato estará sujeito à rescisão imediata (sem necessidade de aviso) se o Cliente ou qualquer Afiliada do Cliente ficar sujeito a sanções nos termos das leis e regulamentos aplicáveis de sanções econômicas e controle de exportação da União Europeia, Estados Unidos, Nações Unidas ou outros aplicáveis, ou passar a estar assim sujeito por ser direta ou indiretamente controlado por entidade ou pessoa sancionada.

### 7.3. Efeitos da Rescisão

7.3.1. (a) A rescisão não: (i) exime o Cliente de qualquer responsabilidade acumulada na data da rescisão, ou como resultado dela; nem (ii) impede o Parceiro ou a IFS de exercer quaisquer outros direitos ou medidas disponíveis em conexão com a rescisão. (b) Na expiração ou rescisão de qualquer licença concedida nos termos deste instrumento, o Cliente deverá (e deverá fazer com que suas Afiliadas e Usuários) cesse o uso e exclua todas as cópias de qualquer Software ou outros Materiais IFS de seus sistemas, incluindo cópias armazenadas para fins de arquivo ou armazenamento, e as destrua ou devolva ao Parceiro ou à IFS, com certificação por um administrador ou representante autorizado.

7.3.2. Exceto em caso de rescisão pela IFS por inadimplemento, as licenças ou direitos de uso concedidos ao Cliente nos termos deste instrumento sobreviverão à rescisão dos Serviços IFS Cloud pelo restante do prazo de licença aplicável, sujeito ao cumprimento contínuo pelo Cliente dos termos aqui previstos. Se o Cliente rescindir os Serviços IFS Cloud, o Cliente terá o direito de tomar posse do Software (isto é, receber uma cópia de tal Software) e poderá usar e acessar o Software sujeito aos termos de licença aplicáveis a tal Software pelo prazo da licença aplicável. A assistência de desligamento será prestada conforme estabelecido na Parte C deste EULA.

7.3.3. Fica acordado que as licenças concedidas e os Serviços prestados nos termos deste instrumento serão separados e aplicáveis independentemente de quaisquer serviços de implementação ou outros serviços ou entregas relacionados ao Software prestados ao Cliente pelo Parceiro ou por qualquer terceiro. Consequentemente, qualquer variação, suspensão ou rescisão de tais serviços ou entregas não afetará as licenças concedidas ou os Serviços prestados nos termos deste instrumento, que continuarão aplicáveis de acordo com estes termos.

7.3.4. O direito de qualquer Afiliada do Cliente e/ou Usuário de acessar e usar o Software e a Documentação do Software somente estará disponível por meio do Cliente nos termos deste instrumento. Consequentemente, se tal Afiliada do Cliente deixar de ser uma empresa afiliada conforme a definição aplicável, ou se

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

automatically terminate and Customer shall ensure that they immediately cease using such materials and that any copy thereof used by such entity/person is, at Customer's expense, returned, erased or destroyed.

### 8. Indemnity

8.1. IFS will defend Customer and its Affiliates from and against any Third-Party IP Claim and will indemnify Customer and its Affiliates against any damages, attorney fees and costs finally awarded against Customer or its Affiliate, or amounts paid by Customer in settlement of such Third-Party IP Claim, together with any reasonable and verifiable costs and expenses incurred by Customer in the defense or settlement thereof (such costs and expenses to be approved in advance by IFS acting reasonably) provided Customer: (a) provides IFS prompt written notice of the claim; (b) gives IFS sole control of the defense and settlement of the claim; (c) provides IFS with all reasonable assistance in connection with said defense or settlement; and (d) does not admit liability in connection with such Third-Party IP Claim.

8.2. If there is a Third-Party IP Claim or if IFS in IFS' reasonable opinion such claim is likely to be made, IFS may, at its option and expense, elect to (i) procure for Customer the right to continue using the relevant portion of the Application Software or (ii) replace or modify such portion so that it no longer infringes, but without prejudicing its functionality.

8.3. The defense and indemnity obligation does not apply to the extent the claim arises from: (a) unauthorized use or modification of the Software by the End Customer, Partner or third party; (b) combination with software, data, processes, methods, specifications, instructions or materials not provided by IFS; (c) use in an application, environment or purpose for which the Software was not designed; (d) use of an earlier version where a later version avoiding the alleged infringement was made available; or (e) Third-Party Software, except to the extent IFS receives the benefit of indemnity from the supplier and can pass it on to the Customer.

8.4. Customer acknowledges that they are in control of the use of the Services and all Content which may cause negative consequences for IFS or the Cloud Platform Vendor. Consequently, Customer will defend IFS and IFS Affiliates from and against any third party claim, demand or proceedings and for any related expenses and costs (including without limitation court costs and reasonable legal fees) (a) alleging that any Content infringes the intellectual property rights of any third party or otherwise violates applicable law or (b) arising out of the Customer's breach of the AUP (each a "Claim Against IFS") and will indemnify IFS and IFS Affiliates against any damages, attorney fees and costs finally awarded against IFS or IFS Affiliate or amounts paid by IFS or an IFS Affiliate in settlement of such Claim Against IFS, together with any reasonable and verifiable costs and expenses (including without limitation reasonable attorney's fees) incurred by IFS or an IFS Affiliate in the defence thereof, provided IFS (i) provides Customer prompt written notice of the claim; (ii) gives Customer full control of the defence and settlement of the claim; and (iii) provides Customer with all reasonable assistance reasonable in connection with said defence or settlement, at Customer's expense; (iv) does not admit liability in connection with such Claim Against IFS. This sets forth IFS's sole remedy with respect to any Claim Against IFS.

### 9. Confidentiality

9.1. Customer and IFS acknowledges and agree that one party (and/or any of its Affiliates) ("Receiving Party") may have access to Confidential Information of the other party (and/or any of its Affiliates) ("Disclosing Party"). Receiving Party agrees (a) to hold all Confidential Information disclosed hereunder to it in confidence and to use at least the same degree of care that it uses to protect its own confidential information (but no less than reasonable care); (b) to use such Confidential Information solely for the purposes of the Agreement; and (c) not to disclose any such Confidential Information to anyone except its employees, Affiliates, and contractors who need to know the Confidential Information in connection with the

o vínculo de qualquer Usuário com o Cliente for encerrado por qualquer motivo (ou se ele deixar de ser usuário autorizado), o direito de acessar e usar o Software e a Documentação do Software por tal entidade ou pessoa será automaticamente encerrado, e o Cliente deverá assegurar que tais materiais deixem imediatamente de ser utilizados e que qualquer cópia utilizada por tal entidade/pessoa seja, às expensas do Cliente, devolvida, apagada ou destruída.

### 8. Indenização

8.1. A IFS defenderá o Cliente e suas Afiliadas contra qualquer Reivindicação de PI de Terceiro e indenizará o Cliente e suas Afiliadas por quaisquer danos, honorários advocatícios e custas definitivamente concedidos contra o Cliente ou sua Afiliada, ou valores pagos pelo Cliente em acordo de tal Reivindicação de PI de Terceiro, juntamente com quaisquer custos e despesas razoáveis e verificáveis incorridos pelo Cliente na defesa ou acordo respectivo (tais custos e despesas devem ser aprovados previamente pela IFS, agindo razoavelmente), desde que o Cliente: (a) notifique a IFS prontamente por escrito sobre tal Reivindicação; (b) conceda a IFS controle exclusivo da defesa e negociação de acordo da reivindicação; (c) preste a IFS toda assistência razoável em conexão com a referida defesa ou acordo; e (d) não admita responsabilidade nem celebre acordo sem consentimento prévio da IFS.

8.2. Se houver uma Reivindicação de PI de Terceiro ou se, na opinião razoável da IFS, tal reivindicação for provável, a IFS poderá, a seu critério e às suas custas, optar por (i) obter para o Cliente o direito de continuar usando a parte relevante do Software Aplicativo ou (ii) substituir ou modificar tal parte para que deixe de infringir, sem prejudicar sua funcionalidade.

8.3. A obrigação de defesa e indenização não se aplica na medida em que a reivindicação decorrer de: (a) uso não autorizado ou modificação do Software por Cliente Final, Parceiro ou terceiro; (b) combinação com software, dados, processos, métodos, especificações, instruções ou materiais não fornecidos pela IFS; (c) uso em aplicação, ambiente ou finalidade para a qual o Software não foi projetado; (d) uso de versão anterior quando versão subsequente que evitaria a alegada infração foi disponibilizada; ou (e) Software de Terceiros, exceto na medida em que a IFS receba benefício de indenização do fornecedor e possa repassá-lo ao Cliente.

8.4. O Cliente reconhece que controla o uso dos Serviços e todo o Conteúdo que possa causar consequências negativas para a IFS ou para o Fornecedor da Plataforma Cloud. Consequentemente, o Cliente defenderá a IFS e as Afiliadas da IFS contra qualquer reclamação, demanda ou procedimento de terceiro e quaisquer despesas e custos relacionados (incluindo, sem limitação, custas judiciais e honorários advocatícios razoáveis): (a) que aleguem que qualquer Conteúdo infringe direitos de propriedade intelectual de terceiros ou de outra forma viola a lei aplicável; ou (b) decorrentes de violação da AUP pelo Cliente (cada qual, uma "Reivindicação contra a IFS"), e indenizará a IFS e as Afiliadas da IFS por quaisquer perdas e danos, honorários advocatícios e custas definitivamente condenados contra a IFS ou Afiliada da IFS, ou valores pagos pela IFS ou por Afiliada da IFS em acordo relativo a tal Reivindicação contra a IFS, juntamente com quaisquer custos e despesas razoáveis e verificáveis (incluindo, sem limitação, honorários advocatícios razoáveis) incorridos pela IFS ou por Afiliada da IFS em sua defesa, desde que a IFS: (i) forneça ao Cliente aviso escrito imediato da reivindicação; (ii) conceda ao Cliente controle integral da defesa e acordo da reivindicação; (iii) forneça ao Cliente toda assistência razoável em conexão com tal defesa ou acordo, às expensas do Cliente; e (iv) não admita responsabilidade em conexão com tal Reivindicação contra a IFS. Esta cláusula estabelece o único recurso da IFS com relação a qualquer Reivindicação contra a IFS.

### 9. Confidencialidade

9.1. O Cliente e a IFS reconhecem e concordam que uma Parte (e/ou qualquer de suas Afiliadas) ("Parte Receptora") poderá ter acesso a Informações Confidenciais da outra Parte (e/ou qualquer de suas Afiliadas) ("Parte Divulgadora"). A Parte Receptora concorda em: (a) manter em sigilo todas as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas nos termos deste instrumento e usar pelo menos o mesmo grau de cuidado que utiliza para proteger suas próprias informações confidenciais (mas nunca menos que cuidado razoável); (b) usar tais Informações Confidenciais exclusivamente para

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Agreement and who are subject to obligations of confidentiality no less stringent than those herein. Receiving Party shall be liable for the acts and omissions of any employees, Affiliates, and contractors as it is for its own acts and omissions. Confidential Information does not include information which Receiving Party can show: (i) is, or becomes, available within the public domain without breach of any obligation owed to the Disclosing Party; (ii) is already in the possession of Receiving Party at the time of receiving the same without obligation of confidence; (iii) is independently developed or acquired by Receiving Party without any breach of the Agreement; or (iv) is received by Receiving Party from a third party without restriction on its disclosure or use. The parties' obligations relating to Confidential Information survive the termination of the Agreement.

9.2. The Receiving Party may disclose Confidential Information of the Disclosing Party to the extent compelled to do so by law, provided the Receiving Party gives the Disclosing Party prior notice of the compelled disclosure (to the extent legally permitted) and reasonable assistance, at the Disclosing Party's cost, if the Disclosing Party wishes to contest the disclosure.

9.3. Damages may not be an adequate remedy for breach of the obligations of confidentiality. Receiving Party therefore acknowledges that, in addition to any other remedies that may be available at law, Disclosing Party may seek such injunctive relief, specific performance or other remedy as may be deemed proper by a court or administrative authority of competent jurisdiction.

### 10. Limitation of Liability

10.1. Neither party excludes or limits its liability for (a) fraud or fraudulent misrepresentation (b) death or personal injury caused by the negligence or willful default of that party or (c) any other liability which cannot be excluded by law.

10.2. In no event will a party, or its Affiliates, be liable under or in connection with the Agreement for any indirect, consequential, special, exemplary or incidental cost, loss or damage, or for any loss or corruption of data (subject to section 10.3 below), loss of profits, revenue, production, business opportunity, or loss of anticipated savings, goodwill or reputation, howsoever arising, even though the parties may be aware of the possibility or likelihood of such cost, loss or damage and regardless of the form of action or whether arising in contract, tort, negligence, by statute or otherwise.

10.3. IFS or its Affiliates shall only be liable under the Agreement for any loss or corruption of data to the extent such loss or corruption was caused as a result of IFS' negligence or misconduct in providing the Services, in which case, IFS' only obligation and Customer's exclusive remedy is for IFS to use commercially reasonable efforts to restore the data from its most recent successful available backup. IFS's liability shall exclude any lost data (a) caused or contributed to by Customer, including without limitation Customer's incorrect or unpermitted modification, configuration or use or relating to any Customer Content or non-IFS software or service stored or used by Customer in conjunction with the Application Software, or (b) occurring while the Application software is in a "Non-Current State", meaning that the software is not current, i.e., does not have the latest fixes or updates installed and/or is out of support.

10.4. Except for breach of section 9 (Confidentiality) (provided, for the avoidance of doubt, this exception does not include liability arising under a DPA in respect of the processing of Personal Data (defined in the DPA) which is subject to the liability exclusions and limitations set forth herein), the indemnity in section 8 (Indemnity), and for unauthorized use or transfer of intellectual property rights hereunder, each party's maximum and cumulative liability for all obligations and liabilities arising under or in connection with the Agreement, whether in contract, tort, negligence, by statute or otherwise, shall in no event exceed the lesser of the fees paid by Customer to Partner for the IFS Offering in the twelve months period immediately preceding the events giving rise to the claim or US\$ 1,000,000 (one million U.S. dollars), (and for clarity, any claim, or multiple interlinked claims, shall be subject to the liability cap applicable at the date on which the event or circumstance forming the basis for the claim(s) first arose).

10.5. Any claim by a party hereunder shall be made in writing, setting forth comprehensive details of the specified matter, within twenty-four (24) months

os fins do Contrato; e (c) não divulgar tais Informações Confidenciais a qualquer pessoa, exceto a seus empregados, Afiliadas e contratados que necessitem conhecê-las em conexão com o Contrato e que estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade não menos restritivas que as aqui previstas. A Parte Receptora será responsável pelos atos e omissões de seus empregados, Afiliadas e contratados como se fossem seus próprios atos e omissões. Informações Confidenciais não incluem informações que a Parte Receptora possa demonstrar que: (i) são ou se tornam disponíveis ao público sem violação de qualquer obrigação devida à Parte Divulgadora; (ii) já estavam em posse da Parte Receptora no momento do recebimento, sem obrigação de confidencialidade; (iii) foram desenvolvidas ou adquiridas independentemente pela Parte Receptora sem violação do Contrato; ou (iv) foram recebidas pela Parte Receptora de terceiro sem restrição quanto à sua divulgação ou uso. As obrigações das Partes relativas às Informações Confidenciais sobreviverão ao término do Contrato.

9.2. A Parte Receptora poderá divulgar Informações Confidenciais da Parte Divulgadora na medida em que seja compelida por lei a fazê-lo, desde que forneça à Parte Divulgadora aviso prévio da divulgação compulsória (na medida legalmente permitida) e assistência razoável, às expensas da Parte Divulgadora, caso esta deseje contestar a divulgação.

9.3. Perdas e danos podem não constituir reparação adequada para a violação das obrigações de confidencialidade. A Parte Receptora, portanto, reconhece que, além de quaisquer outros remédios disponíveis em lei, a Parte Divulgadora poderá buscar tutela inibitória, tutela específica ou outra medida que venha a ser considerada adequada por tribunal ou autoridade administrativa competente.

### 10. Limitação de Responsabilidade

10.1. Nenhuma das Partes exclui ou limita sua responsabilidade por: (a) fraude ou declaração fraudulenta; (b) morte ou lesão corporal causada por negligência ou dolo da respectiva Parte; ou (c) qualquer outra responsabilidade que, nos termos da legislação aplicável, não possa ser excluída ou limitada.

10.2. Em nenhuma hipótese qualquer das Partes ou suas Afiliadas será responsável, nos termos ou em decorrência deste Contrato, por quaisquer custos, perdas ou danos indiretos, consequenciais, especiais, exemplares ou incidentais, ou por perda ou corrupção de dados (observado o disposto na Cláusula 10.3 abaixo), perda de lucros, receitas, produção, oportunidades de negócios, economias esperadas, fundo de comércio (goodwill) ou reputação, independentemente de sua causa, ainda que as Partes tenham sido informadas da possibilidade ou probabilidade da ocorrência de tais custos, perdas ou danos, e independentemente da natureza da ação ou de sua fundamentação contratual, extracontratual, por negligência, legal ou de qualquer outra natureza.

10.3. A IFS ou suas Afiliadas somente serão responsáveis, nos termos deste Contrato, por perda ou corrupção de dados na medida em que tal perda ou corrupção tenha sido causada por negligência ou conduta culposa da IFS na prestação dos Serviços. Nessa hipótese, a única obrigação da IFS e o único recurso do Cliente consistirão em emvidar esforços comercialmente razoáveis para restaurar os dados a partir do backup disponível mais recente realizado com sucesso. A responsabilidade da IFS não abrangerá quaisquer perdas de dados: (a) causadas ou para as quais o Cliente tenha contribuído, incluindo, sem limitação, modificações, configurações ou utilização incorretas ou não autorizadas pelo Cliente, bem como aquelas relacionadas a qualquer Conteúdo do Cliente ou software ou serviço de terceiros que não seja da IFS, armazenado ou utilizado pelo Cliente em conjunto com o Software Aplicativo; ou (b) ocorridas enquanto o Software Aplicativo estiver em "Estado Não Atual" (Non-Current State), entendido como a situação em que o software não se encontra atualizado, por não possuir instaladas as correções (fixes) e/ou atualizações (updates) mais recentes, ou por estar fora do período de suporte.

10.4. Exceto em caso de violação da Cláusula 9 (Confidencialidade) (ressalvando-se, para evitar dúvidas, que essa exceção não abrange responsabilidade decorrente de um DPA em relação ao tratamento de Dados Pessoais (conforme definido no DPA), hipótese que permanecerá sujeita às exclusões e limitações de responsabilidade previstas neste Contrato), da indenização prevista na Cláusula 8 (Indenização) e do uso ou transferência não autorizados de direitos de propriedade intelectual nos termos deste Contrato, a responsabilidade máxima e cumulativa de cada Parte por todas as obrigações e responsabilidades

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

after such party first became aware of the circumstances giving rise to such claim.

10.6. Customer acknowledges that it is solely responsible and liable for its use and operation and any results of the IFS Offering in its business, including but not limited to Customer's compliance with any laws, regulatory requirements, financial or operational controls, policies or processes, maintenance programs, industry standards or practices or other provisions applicable to its business operations as well as the compliant use and accuracy of any configuration, data, content or non-IFS software stored or used in conjunction with or operation of any IFS Offering, and IFS expressly disclaims any liability for any cost, loss or damage of any kind in relation thereto, whether financial or physical and whether direct, indirect, consequential or incidental. Moreover, IFS expressly disclaims (i) any liability for any implementation services or other services or deliveries provided by the Partner or any third party; and (ii) any liability to perform any obligations or incur any liability not specifically agreed to by IFS.

10.7. With respect to any third-party software or services it is expressly acknowledged and agreed that no supplier of such products or services shall have any direct liability towards the Customer for any damages of any kind and howsoever arising, whether direct, indirect, consequential, special, or incidental, arising from or in connection with the use of such products or services by the Customer hereunder, except to the extent expressly stipulated in the applicable terms and conditions of such third-party supplier.

### 11. Miscellaneous

11.1. Independence of Partner. Partner is not an agent of IFS. It is an independent entity with no authority to bind IFS or to make representations or warranties on IFS' behalf. IFS will not be liable for reasonably relying on the accuracy and reliability of written information provided by Partner in making any decision that would give IFS ground to suspend Services or terminate the Agreement.

11.2. Export. The Customer will ensure (and shall cause its Customer Affiliates, Users and Contractors to ensure) that neither the IFS Materials, Software nor any direct product thereof are (i) exported, directly or indirectly, in violation of such laws and regulations; or (ii) are intended to be used for any purposes prohibited by such laws and regulations, including, but not limited to, nuclear, chemical, or biological weapons proliferation. Customer and IFS shall in connection with the Agreement comply with, if applicable, Brazilian, United States, European Union, United Kingdom, United Nations and other applicable export control, import control, economic sanctions and anti-corruption laws and regulations, including, as applicable, the US Arms Export Control Act, the US International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), the US Export Administration Act, and the US Export Administration Regulations ("EAR"). If any of the hardware, technical data, software and/or technical assistance (collectively, "Controlled Materials") to be provided to IFS by Customer, or which may be viewed by IFS personnel, are controlled under the ITAR or EAR, Customer shall obtain IFS' prior written approval before providing any Controlled Materials to IFS or before IFS personnel view Controlled Materials. If Controlled Materials must be exchanged or viewed, the Parties shall consult with each other to ensure the Parties' compliance with export control laws. In no event will IFS accept or receive any ITAR Controlled Materials in electronic or physical form on its sites or infrastructure, including email. Solely for the purposes of fulfilling its contractual obligations to Customer, IFS Affiliates (or subcontractors) located in and/or outside of the country or countries in which Customer operates may access or view customer data for which Customer is responsible and such data may be accessed or viewed by foreign nationals.

11.3. Assignment. Customer may, with the prior written consent of IFS transfer or assign the Agreement, whether as a result of a merger or sale of the business. Any assignment or transfer attempted without the written consent of IFS will be null and void. IFS may assign, in whole or in part, the Agreement, or any rights or obligations thereunder to any IFS Affiliate subject to providing Customer with prior written notice. The Agreement

decorrentes ou relacionadas a este Contrato, seja de natureza contratual, extracontratual, por negligência, legal ou de qualquer outra natureza, não excederá, em nenhuma hipótese, o menor dos seguintes valores: (a) o montante pago pelo Cliente ao Parceiro pela Oferta IFS nos doze (12) meses imediatamente anteriores ao evento que deu origem à reclamação; ou (b) US\$ 1.000.000,00 (um milhão de dólares americanos). Para evitar dúvidas, qualquer reclamação, ou múltiplas reclamações inter-relacionadas, estará sujeita ao limite de responsabilidade vigente na data em que o evento ou circunstância que fundamentou a(s) reclamação(ões) ocorreu pela primeira vez.

10.5. Qualquer reclamação formulada por uma das Partes com fundamento neste Contrato deverá ser apresentada por escrito, contendo descrição detalhada dos fatos que lhe deram origem, no prazo máximo de vinte e quatro (24) meses contados da data em que essa Parte tomou conhecimento, pela primeira vez, das circunstâncias que deram origem à reclamação.

10.6. O Cliente reconhece que é o único responsável pela utilização, operação e pelos resultados obtidos com a Oferta IFS em suas atividades, incluindo, sem limitação, o cumprimento das leis aplicáveis, exigências regulatórias, controles financeiros e operacionais, políticas e processos internos, programas de manutenção, normas e práticas do setor e demais disposições aplicáveis às suas operações, bem como pela conformidade e exatidão de qualquer configuração, dado, conteúdo ou software de terceiros que não seja da IFS, armazenado ou utilizado em conjunto com qualquer Oferta IFS ou para sua operação. A IFS exclui expressamente qualquer responsabilidade por custos, perdas ou danos de qualquer natureza relacionados a tais elementos, sejam financeiros ou materiais, diretos, indiretos, consequenciais ou incidentais. Além disso, a IFS exclui expressamente: (i) qualquer responsabilidade por serviços de implementação ou quaisquer outros serviços ou entregas prestados pelo Parceiro ou por terceiros; e (ii) qualquer responsabilidade por executar obrigações ou assumir responsabilidades que não tenham sido expressamente acordadas pela própria IFS.

10.7. Com relação a quaisquer softwares ou serviços de terceiros, as Partes reconhecem e concordam expressamente que nenhum fornecedor de tais produtos ou serviços terá qualquer responsabilidade direta perante o Cliente por quaisquer danos de qualquer natureza e origem, sejam eles diretos, indiretos, consequenciais, especiais ou incidentais, decorrentes ou relacionados ao uso, pelo Cliente, de tais produtos ou serviços no âmbito deste Contrato, exceto na medida expressamente prevista nos termos e condições aplicáveis do respectivo fornecedor terceiro.

### 11. Disposições diversas

11.1. Independência do Parceiro. O Parceiro não é agente da IFS. Trata-se de entidade independente, sem autoridade para vincular a IFS ou fazer declarações ou garantias em nome da IFS. A IFS não será responsável por confiar razoavelmente na exatidão e confiabilidade de informações escritas fornecidas pelo Parceiro ao tomar qualquer decisão que dê à IFS fundamento para suspender os Serviços ou rescindir o Contrato.

11.2. Exportação. O Cliente assegurará (e fará com que suas Afiliadas, Usuários e Contratados assegurem) que nem os Materiais IFS, o Software, nem qualquer produto direto deles: (i) sejam exportados, direta ou indiretamente, em violação a tais leis e regulamentos; ou (ii) sejam destinados a uso para quaisquer finalidades proibidas por tais leis e regulamentos, incluindo, sem limitação, proliferação de armas nucleares, químicas ou biológicas. O Cliente e a IFS deverão, em conexão com o Contrato, cumprir, se aplicável, o US Arms Export Control Act, o US International Traffic in Arms Regulations ("ITAR"), o US Export Administration Act e o US Export Administration Regulations ("EAR"), bem como normas brasileiras ou locais obrigatórias de exportação, importação, sanções econômicas, anticorrupção e controles aplicáveis. Se qualquer hardware, dados técnicos, software e/ou assistência técnica (em conjunto, "Materiais Controlados") a serem fornecidos à IFS pelo Cliente, ou que possam ser visualizados pelo pessoal da IFS, forem controlados pelo ITAR ou EAR ou por legislação de controle de exportação aplicável, o Cliente deverá obter aprovação prévia e por escrito da IFS antes de fornecer quaisquer Materiais Controlados à IFS ou antes que o pessoal da IFS visualize Materiais Controlados. Se Materiais Controlados tiverem de ser trocados ou visualizados, as Partes consultar-se-ão mutuamente para assegurar o cumprimento das leis de controle de exportação. Em nenhuma hipótese a IFS aceitará ou receberá quaisquer Materiais Controlados sujeitos ao ITAR em forma eletrônica ou física em seus sites ou

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

shall inure to the benefit of, and be binding upon, the parties and their respective successors and permitted assigns.

11.4. General. Save for Partner and IFS' licensors which are third party beneficiaries under the Agreement, the Agreement shall not create any rights in favor of, or any obligations owed by, any third party. In the Agreement, unless the context otherwise requires, words in the singular include the plural and vice versa and words in one gender include any other gender. The headings in the Agreement are for convenience only and shall not affect its meaning. Any phrase in the Agreement introduced by the term "include", "including", "in particular" or any similar expression will be construed as illustrative and will not limit the sense of the words preceding that term.

11.5. Independence. The Parties are independent contractors. This Agreement does not create a partnership, franchise, joint venture, agency, fiduciary or employment relationship between the Parties. Neither Party is the representative of the other Party for any purpose and neither has power or authority to act as agent or employee or to represent, act for, bind, or otherwise create or incur any obligation on behalf of the other Party.

11.6. Outsourcing. IFS may engage subcontractors for the performance, in whole or in part, of any work under any Order Form. IFS will be responsible for such subcontractor's work as if it were its own personnel.

11.7. Electronic Signature. Documents comprising the Agreement, if executed by electronic signature shall be considered and valid and binding. The Agreement may be executed in counterparts, and each counterpart shall be considered as original and whole if so executed and delivered.

11.8. Entire Agreement, Order of Precedence & Waiver. The AGREEMENT shall be the entire agreement regarding its subject matter, and shall supersede all other representations, understandings or agreements, whether oral or written, between the Parties relative to such subject matter. No modification, amendment or variation of the Agreement shall be of effect or binding upon IFS unless agreed to in writing by IFS. In the event of a conflict or inconsistency between the terms comprising the Agreement the order of precedence shall be: (1) the Product Terms (2) the Notification Form (3) this EULA. No failure or delay by IFS or Customer in exercising any right hereunder will constitute a waiver of that right. Any waiver must be made in writing and the single or partial exercise of a right, power or remedy shall not prevent its subsequent exercise or the exercise of any other right, power or remedy.

11.9. Language disclaimer. This English version is the governing version of this EULA. If this EULA is made available in Portuguese, Spanish or any other language, such version is provided for convenience only. In the event of any conflict, inconsistency, ambiguity or discrepancy between the English version and any translated or local-language version, the English version shall prevail, except to the extent mandatory applicable law requires otherwise.

### 12. GOVERNING LAW AND DISPUTE RESOLUTION

12.1. Unless mandatory local law or a different express provision in the Notification Form requires otherwise, this EULA shall be governed by the laws of the Federative Republic of Brazil, without application of conflict-of-law rules. The Software shall be protected by applicable intellectual property and software laws, including Brazilian laws where applicable and mandatory local laws of the Customer jurisdiction.

12.2. The Parties shall first submit any dispute to their relationship managers and, if not resolved within a reasonable period, to their responsible executives or representatives with decision-making authority.

12.3. If the dispute is not resolved through executive escalation, the Parties shall submit it to mediation administered by the Camara do Mercado in Sao Paulo/SP, in English.

12.4. If the dispute remains unresolved, it shall be finally resolved by arbitration administered by the Camara do Mercado, with seat and venue of arbitration in Sao Paulo/SP, an arbitral tribunal composed of 3 (three) arbitrators and language English. The arbitration will be conducted in accordance with Brazilian Law n. 9.30/1996, where applicable.

12.5. Nothing in this EULA prevents either Party from seeking urgent measures, injunctive relief, specific performance, preservation of rights, protection of confidentiality, intellectual property, system security or

infraestrutura, incluindo e-mail. Exclusivamente para cumprir suas obrigações contratuais perante o Cliente, Afiliadas da IFS (ou subcontratados) localizadas dentro e/ou fora do país ou países em que o Cliente opera poderão acessar ou visualizar dados do cliente pelos quais o Cliente é responsável, e tais dados poderão ser acessados ou visualizados por estrangeiros, observado o DPA e a legislação de proteção de dados aplicável.

11.3. Cessão. O Cliente poderá, mediante consentimento prévio e por escrito da IFS, transferir ou ceder o Contrato, seja em decorrência de fusão, incorporação, reorganização societária ou venda do negócio. Qualquer cessão ou transferência tentada sem o consentimento escrito da IFS será nula e sem efeito. A IFS poderá ceder, total ou parcialmente, o Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações dele decorrentes a qualquer Afiliada da IFS, mediante aviso prévio por escrito ao Cliente. O Contrato beneficiará e vinculará as Partes e seus respectivos sucessores ecessionários permitidos.

11.4. Geral. Exceto pelo Parceiro e pelos licenciadores da IFS, que são beneficiários terceiros do CONTRATO, o CONTRATO não criará quaisquer direitos em favor de, nem quaisquer obrigações devidas a, qualquer terceiro. No CONTRATO, salvo se o contexto exigir de outra forma, palavras no singular incluem o plural e vice-versa, e palavras em um gênero incluem qualquer outro gênero. Os títulos no CONTRATO são apenas para conveniência e não afetarão seu significado. Qualquer frase no CONTRATO introduzida pelo termo "inclui", "incluindo", "em particular" ou expressão similar será interpretada como exemplificativa e não limitará o sentido das palavras que precedem tal termo.

11.5. Independência. As Partes são contratantes independentes. Este CONTRATO não cria parceria, franquia, joint venture, agência, relação fiduciária ou relação de emprego entre as Partes. Nenhuma Parte é representante da outra Parte para qualquer finalidade e nenhuma possui poder ou autoridade para atuar como agente ou empregado ou para representar, agir por, vincular ou de outra forma criar ou assumir qualquer obrigação em nome da outra Parte.

11.6. Subcontratação. A IFS poderá contratar subcontratados para a execução, no todo ou em parte, de qualquer trabalho sob qualquer Formulário de Pedido. A IFS será responsável pelo trabalho de tal subcontratado como se fosse seu próprio pessoal.

11.7. Assinatura eletrônica. Documentos que compõem o CONTRATO, se executados por assinatura eletrônica, serão considerados válidos e vinculantes. O Contrato poderá ser executado em vias, e cada via será considerada original e integral se assim executada e entregue.

11.8. Integralidade do Contrato, Ordem de Precedência e Renúncia. O Contrato constituirá o acordo integral relativo ao seu objeto e substituirá todas as demais declarações, entendimentos ou acordos, orais ou escritos, entre as Partes relativos a tal objeto. Nenhuma modificação, alteração ou variação do Contrato terá efeito ou será vinculante para a IFS salvo se acordada por escrito pela IFS. Em caso de conflito ou inconsistência entre os termos que compõem o Contrato, a ordem de precedência será: (1) os Termos de Produto; (2) o Formulário de Notificação; (3) este EULA. Nenhuma falha ou atraso da IFS ou do Cliente em exercer qualquer direito aqui previsto constituirá renúncia a tal direito. Qualquer renúncia deverá ser feita por escrito, e o exercício único ou parcial de um direito, poder ou remédio não impedirá seu exercício subsequente ou o exercício de qualquer outro direito, poder ou recurso.

11.9. Aviso legal sobre Idioma deste EULA. A versão em inglês é a versão oficial deste EULA. Caso este EULA seja disponibilizado em português, espanhol ou qualquer outro idioma, tal versão é fornecida apenas por conveniência. Em caso de qualquer conflito, inconsistência, ambiguidade ou discrepância entre a versão em inglês e qualquer versão traduzida ou no idioma local, a versão em inglês prevalecerá, exceto na medida em que a legislação aplicável de caráter imperativo determine o contrário.

### 12. LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

12.1. Salvo disposição obrigatória de lei local ou disposição diversa expressa no Formulário de Notificação, este EULA será regido pelas leis da República Federativa do Brasil, sem aplicação de regras de conflito de leis. O Software será protegido por leis de propriedade intelectual e software aplicáveis, incluindo, para o Brasil, a Lei nº 9.609/1998 e a Lei nº 9.610/1998, e, para demais países da América Latina, as leis locais obrigatórias da jurisdição do Cliente quando aplicáveis.

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

collection of undisputed amounts before a competent court, before, during or after mediation or arbitration.

12.6. Proceedings, documents, submissions and the arbitral award shall be confidential to the maximum extent permitted by applicable law.

12.7. For Customers located in jurisdictions where foreign arbitration, choice of law or limitation of liability are subject to specific validity requirements, the Parties agree to interpret this clause to preserve the original commercial intent to the maximum extent permitted by applicable local law.

### PART B – SOFTWARE

#### 1. License Grant

##### Copies & Delivery

1.1. IFS will make the Software and Software Documentation available from online repositories(s) in accordance with the terms for delivery set forth below (First Copy"). Additional copies of the Software may be subject to additional charges.

1.2. Should the First Copy be accidentally destroyed, erased, or otherwise become unusable, and Customer has no backup copy for replacement purposes, IFS will make available to Customer a replacement copy for a reasonable administrative charge to cover actual duplication, shipping, and any installation costs incurred (such copy being deemed to be the First Copy thereafter).

1.3. The Software will be deemed to be delivered when it is made available to Customer for download. No Software will be delivered where the Customer is purchasing only additional quantities and/or licenses of the Software that it has previously licensed.

##### Software and Software Documentation

1.4. IFS grants Customer a personal, non-exclusive, non-transferable and non-assignable, limited license to access and use, the Software and Documentation (including modules and components forming part of the Software but only for use in association with and for the purpose of its use of such Software) for the applicable term set forth in the Notification Form to:

1.4.1. Use the First Copy solely for the purpose expressed herein and Customer may make additional copies for the exclusive purposes of backup, testing and archiving to the extent strictly necessary. Any additional copies shall contain copyright, disclaimers, proprietary notices and other markings corresponding to those which exist on the First Copy, and shall be held in strict confidence pursuant to the applicable confidentiality provisions;

1.4.2. Install the Software at the Designated Location, access and use the Software solely for the own internal business operations of the Customer and Customer Affiliates, based on the Use Types and up to the applicable Use Level and all other applicable use restrictions set forth herein;

1.4.3. Configure the Application Software using its embedded capabilities including to create custom fields, custom objects, custom events, custom menus, custom business rules, client scripting, report layouts and personalization's (such as shortcuts, saved searches and screen layouts);

1.4.4. Access and use all Services Updates, Updates and new Releases of the Software made available for general commercial distribution by IFS, while Customer has an active contract for Support Services; and

1.4.5. Allow its temporary staff, subcontractors or agents ("Contractors"), to access and use the Software solely on Customer's behalf for Customer's and Customer's Affiliates internal business operations and subject to the applicable Use Level and all other applicable use restrictions set forth herein, provided (a) the Contractor shall not be an entity conducting business in competition with IFS or any IFS Affiliate, and (b) Customer will be and remain liable for Contractor's compliance with the terms of the Agreement and all acts and omissions of any such Contractor.

##### License Key

1.5. The Application Software may include an embedded security system which must be used together with a license key. The license key may limit the use of the Application Software to the applicable Use Level and prevent

12.2. As the Parties deverão inicialmente submeter qualquer controvérsia a seus gestores de relacionamento e, se não resolvida em prazo razoável, a seus executivos responsáveis ou representantes com poderes de decisão.

12.3. Se a controvérsia não for resolvida por escalonamento executivo, as Partes deverão submetê-la à mediação administrada pela Câmara do Mercado, em São Paulo/SP, em inglês.

12.4. Persistindo a controvérsia, ela será definitivamente resolvida por arbitragem pela Câmara do Mercado, com sede e local da arbitragem em São Paulo/SP, tribunal arbitral composto por 3 (três) árbitros e idioma inglês. A arbitragem será conduzida de acordo com a Lei nº 9.307/1996, quando aplicável.

12.5. Nada neste EULA impedirá qualquer Parte de buscar medidas urgentes, cautelares, tutela específica, preservação de direitos, proteção de confidencialidade, propriedade intelectual, segurança de sistemas ou cobrança de valores incontroversos perante tribunal competente, antes, durante ou após a mediação ou arbitragem.

12.6. Os procedimentos, documentos, manifestações e sentença arbitral serão confidenciais na máxima extensão permitida pela lei aplicável.

12.7. Para Clientes Finais localizados em jurisdições nas quais a arbitragem estrangeira, a escolha de lei ou a limitação de responsabilidade estejam sujeitas a requisitos específicos de validade, as Partes concordam em interpretar esta cláusula de forma a preservar a intenção comercial original na máxima extensão permitida pela lei local aplicável.

### PART B – SOFTWARE

#### 1. Concessão de Licença

##### Cópias e Entrega

1.1. A IFS disponibilizará o Software e a Documentação do Software a partir de repositórios online de acordo com os termos de entrega estabelecidos abaixo ("Primeira Cópia"). Cópias adicionais do Software poderão estar sujeitas a cobranças adicionais.

1.2. Caso a Primeira Cópia seja acidentalmente destruída, apagada ou de outra forma se torne inutilizável, e o Cliente não possua cópia de backup para substituição, a IFS disponibilizará ao Cliente uma cópia de substituição mediante cobrança administrativa razoável para cobrir custos efetivos de duplicação, envio e quaisquer custos de instalação incorridos (sendo tal cópia considerada, a partir de então, a Primeira Cópia).

1.3. O Software será considerado entregue quando for disponibilizado ao Cliente para download. Nenhum Software será entregue quando o Cliente estiver adquirindo apenas quantidades e/ou licenças adicionais de Software previamente licenciado.

##### Software e Documentação do Software

1.4. A IFS concede ao Cliente uma licença pessoal, não exclusiva, intransferível, não cedível e limitada para acessar e usar o Software e a Documentação (incluindo módulos e componentes que integrem o Software, mas somente para uso associado e para a finalidade de uso de tal Software), pelo prazo aplicável estabelecido no Formulário de Notificação, para:

1.4.1. usar a Primeira Cópia exclusivamente para a finalidade aqui expressa, podendo o Cliente fazer cópias adicionais exclusivamente para fins de backup, teste e arquivamento, na medida estritamente necessária. Quaisquer cópias adicionais deverão conter avisos de direito autoral, isenções de responsabilidade, avisos de propriedade e outras marcações correspondentes àquelas existentes na Primeira Cópia, e deverão ser mantidas em estrita confidencialidade nos termos das disposições de confidencialidade aplicáveis;

1.4.2. instalar o Software no Local Designado, acessar e usar o Software exclusivamente para as operações comerciais internas próprias do Cliente e das Afiliadas do Cliente, com base nos Tipos de Uso e até o Nível de Uso aplicável e todas as demais restrições de uso aplicáveis aqui previstas;

1.4.3. configurar o Software Aplicativo usando suas capacidades incorporadas, inclusive para criar campos personalizados, objetos personalizados, eventos personalizados, menus personalizados, regras de negócio personalizadas, scripts de cliente, layouts de relatório e personalizações (tais como atalhos, pesquisas salvas e layouts de tela);

1.4.4. acessar e usar todos os Serviços de Atualização (Update Services), atualizações e novos lançamentos de software (Releases do Software)

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

a single User from using more than one workstation at the same time and is valid for a certain period of time following which the license key must be renewed. IFS is not responsible for any cost or loss arising out of Customer's failure or delay to renew the license key.

1.6. Customer may not, and will not permit its Users to, share or transfer any license key, password or other security device relating to the use of the Software with or to any other user of the Software or any other third party.

### Third-Party Software

1.7. Third-party software may be subject to additional or separate license terms and any terms indicated in any applicable readme files, installation details, or specifically set forth in the applicable Notification Form, and in certain circumstances may be licensed directly to Customer from the third-party software vendor. Any additional or separately applicable third-party software license terms shall, with regard to their respective subject-matter, prevail in the event of a conflict with the Agreement, provided, however, that such additional or separate terms will not impose on IFS any wider, more stringent or more far-reaching obligations or liabilities than the terms of the Agreement.

1.8. If Customer will operate third-party software in conjunction with the Application Software for which a license has not been granted by IFS, the Customer agrees, upon request, to provide IFS with a written statement confirming the existence of valid license agreement(s) approved by the relevant third-party software vendor for use in conjunction with the Application Software. The Customer will reimburse IFS for any fees, charges and costs IFS incurs or is charged as a result of Customer's failure to obtain any requisite third-party software licenses or to comply with any applicable third-party software license terms.

### Restrictions and Technical Limitations

1.9. Any access or use, whether via the interface designated by IFS via mobile device applications or via any External Integration, including without limitation any multiplexer or robotic process automation technology, may be subject to minimal technical and sizing requirements as made available by IFS and must be licensed by Customer for the agreed Use Types up to the applicable Use Level, as measured at the interface/application/External Integration front-end. If not explicitly licensed by any other metric, the default is always Named Users. Customer acknowledges and agrees that (a) an interface/application/External Integration may never be used in any way so as to circumvent the use restrictions under the Agreement; and (b) the permitted use of External Integrations in conjunction with the Software requires the use of recognized IFS interface methods/technology and may be subject to additional terms and conditions, as designated by IFS, and may also require specific third-party software licenses which the Customer must procure at its own expense. Distribution of mobile applications through app stores and other application distribution platforms will be subject to the applicable distribution and download terms and conditions, and any use of such applications on the applicable mobile device will be subject to the terms and conditions imposed by the applicable provider of the application distribution platform or operating system or other associated providers, all of which are subject to periodic reviews and updates.

1.10. Except to the extent permitted by mandatory law, the Customer shall not (nor enable or permit others to) as a condition and material term of the license, without IFS's prior written permission: (a) make any correction, adjustment, modification, customization, addition, creation of derivative works (including but not limited to creating new or extending existing tables or databases) or in any other way using any portion of the Software for development purposes of any kind. Any right for Customer to develop or use self-customized software to interoperate with the Software requires separate terms with IFS and may require payment of separate fees; (b) copy (except as expressly permitted herein), decompile, reverse engineer, disassemble, decrypt, translate or unbundle the Software or

disponibilizados para distribuição comercial geral pela IFS enquanto o Cliente possuir contrato ativo de Serviços de Suporte; e

1.4.5. permitir que seus funcionários temporários, subcontratados ou agentes ("Contratados") acessem e usem o Software exclusivamente em nome do Cliente, para as operações comerciais internas do Cliente e das Afiliadas do Cliente, e sujeito ao Nível de Uso aplicável e a todas as demais restrições de uso aplicáveis aqui previstas, desde que: (a) o Contratado não seja entidade que conduza negócios em concorrência com a IFS ou qualquer Afiliada da IFS; e (b) o Cliente será e permanecerá responsável pelo cumprimento, pelo Contratado, dos termos do Contrato e por todos os atos e omissões de tal Contratado.

### Chave de Licença

1.5. O Software Aplicativo poderá incluir sistema de segurança incorporado que deverá ser utilizado juntamente com uma chave de licença. A chave de licença poderá limitar o uso do Software Aplicativo ao Nível de Uso aplicável e impedir que um único Usuário utilize mais de uma estação de trabalho simultaneamente, sendo válida por determinado período, após o qual deverá ser renovada. A IFS não será responsável por quaisquer custos ou perdas decorrentes de falha ou atraso do Cliente na renovação da chave de licença.

1.6. O Cliente não poderá, e não permitirá que seus Usuários, compartilhem ou transfiram qualquer chave de licença, senha ou outro dispositivo de segurança relacionado ao uso do Software com ou para qualquer outro usuário do Software ou qualquer terceiro.

### Software de Terceiro

1.7. Software de terceiro poderá estar sujeito a termos de licença adicionais ou separados e a quaisquer termos indicados em arquivos readme, detalhes de instalação ou especificamente previstos no Formulário de Notificação aplicável, e em certas circunstâncias poderá ser licenciado diretamente ao Cliente pelo fornecedor do software de terceiro. Quaisquer termos de licença adicionais ou separados aplicáveis a software de terceiro prevalecerão, quanto ao respectivo objeto, em caso de conflito com o Contrato, desde que tais termos adicionais ou separados não imponham à IFS quaisquer obrigações ou responsabilidades mais amplas, rigorosas ou abrangentes que aquelas previstas no Contrato.

1.8. Se o Cliente operar software de terceiro em conjunto com o Software Aplicativo para o qual uma licença não tenha sido concedida pela IFS, o Cliente concorda, mediante solicitação, em fornecer à IFS declaração escrita confirmando a existência de contrato(s) de licença válido(s), aprovado(s) pelo fornecedor de software de terceiro relevante, para uso em conjunto com o Software Aplicativo. O Cliente reembolsará a IFS por quaisquer taxas, encargos e custos incorridos ou cobrados da IFS em razão da falha do Cliente em obter quaisquer licenças necessárias de software de terceiro ou em cumprir quaisquer termos de licença aplicáveis de software de terceiro.

### Restrições e Limitações Técnicas

1.9. Qualquer acesso ou uso, seja por meio da interface designada pela IFS, por aplicações de dispositivo móvel ou por qualquer Integração Externa, incluindo, sem limitação, qualquer tecnologia de multiplexação ou automação robótica de processos, poderá estar sujeito a requisitos técnicos mínimos e de dimensionamento disponibilizados pela IFS e deverá ser licenciado pelo Cliente para os Tipos de Uso acordados até o Nível de Uso aplicável, conforme medido na interface/aplicação/front-end da Integração Externa. Se não for expressamente licenciado por qualquer outra métrica, o padrão será sempre Usuários Nomeados. O Cliente reconhece e concorda que: (a) uma interface/aplicação/Integração Externa nunca poderá ser usada de qualquer forma para contornar as restrições de uso previstas no Contrato; e (b) o uso permitido de Integrações Externas em conjunto com o Software exige o uso de métodos/tecnologia de interface reconhecidos pela IFS e poderá estar sujeito a termos e condições adicionais, conforme designado pela IFS, podendo também exigir licenças específicas de software de terceiro que o Cliente deverá obter às suas próprias expensas. A distribuição de aplicativos móveis por lojas de aplicativos e outras plataformas de distribuição de aplicativos estará sujeita aos termos e condições de distribuição e download aplicáveis, e qualquer uso de tais

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

Documentation, nor attempt to extract or in any other way recreate or derive the source code or review data structures or similar materials included in or produced by the Software; (c) assign, transfer, distribute, export or re-export, sell, rent, lease, lend, pledge, sublicense or otherwise exploit or encumber the Software or Documentation, or otherwise make available any portion thereof, or use or permit use on behalf of, any third party for any purpose (whether in such third party's business operations or otherwise), including but not limited to use in the operation of a service bureau, sourcing, subscription or time-sharing arrangement, software as a service, or in a hosting or outsourcing context; (d) attempt to defeat the present and any future security system of the Software; (e) publish any results of benchmark tests conducted with regard to any portion of the Software; or (f) otherwise act in any way that would deprive IFS or a third party licensor, in whole or in part, of any fees to which it is entitled in the Software or Documentation.

1.11. The Software is intended for standard commercial uses and must not be used in any hazardous environments requiring fail safe performance, such as in the construction, operation or maintenance of nuclear facilities, on-line or real-time control of aircraft, aircraft navigation or communication systems, air traffic control, direct life support machines, or weapons systems, in which the failure of products could lead directly to death, personal injury, or severe physical or environmental damage.

### 2. Proprietary Rights

2.1. IFS or its licensors retains all right, title, and interest including, without limitation, patents and rights to patent, copyright, trade secret, and trademark in the Software, Documentation and Support Services and in all improvements, enhancements, modifications, or derivative works thereof including, all right, title, and interest in Resolutions and other materials furnished, developed, provided or created by IFS as part of the Support Services, which shall include all patents and rights to patent, copyright, trade secret, and trademark. The Software, Documentation and Support Services constitute and contain valuable proprietary products and trade secrets of IFS or its licensor, embodying substantial creative effort and confidential information, know-how, technology, ideas and expressions that are protected by applicable intellectual property and other laws. Customer undertakes to not remove or alter any proprietary legends or notices and to maintain any marking of ownership as advised by IFS from time to time.

2.2. No title, copyright, patent, trademark, trade secret or other right of intellectual property not expressly granted hereunder is exchanged between the Parties.

### 3. Warranty

#### Warranty and Warranty Disclaimer

3.1. IFS warrants that the Application Software will perform substantially as described in the Software Documentation for a period of six (6) months from the original license start date specified in the Notification Form ("Warranty Period").

3.2. No separate or extended Warranty Period shall apply with respect to any remedy of Errors or the purchase by Customer of any additional quantities and/or licenses of the Application Software or delivery by IFS of any additional copies.

3.3. Any warranty claim must be made by Customer to Your partner, with copy to IFS where applicable, within the Warranty Period and accompanied by information sufficient to reproduce the Error.

3.4. IFS do not warrant that the Software will be uninterrupted, error-free, permanently available, immune to failures, compatible with every End Customer environment or that all errors will be found or corrected.

3.5. IFS provides no warranty regarding Third-Party Software, third-party services, data, content, configurations, integrations, environments, infrastructure, customizations or services provided by the Partner or third parties.

aplicativos no dispositivo móvel aplicável estará sujeito aos termos e condições impostos pelo respectivo provedor da plataforma de distribuição de aplicativos ou sistema operacional ou outros provedores associados, todos sujeitos a revisões e atualizações periódicas.

1.10. Exceto na medida permitida por lei obrigatória, o Cliente não deverá, nem permitirá ou possibilitará que terceiros o façam, como condição e termo material da licença, sem autorização prévia e por escrito da IFS: (a) fazer qualquer correção, ajuste, modificação, customização, adição, criação de obras derivadas (incluindo, sem limitação, criação de novas tabelas ou bancos de dados ou extensão de tabelas ou bancos de dados existentes) ou de qualquer outra forma usar qualquer parte do Software para fins de desenvolvimento de qualquer natureza. Qualquer direito do Cliente de desenvolver ou usar software autocustomizado para interoperar com o Software exige termos separados com a IFS e poderá exigir pagamento de valores separados; (b) copiar (exceto conforme expressamente permitido neste instrumento), descompilar, realizar engenharia reversa, desmontar, descriptografar, traduzir ou desagregar o Software ou a Documentação, nem tentar extrair ou de qualquer outra forma recriar ou derivar o código-fonte ou revisar estruturas de dados ou materiais similares incluídos ou produzidos pelo Software; (c) ceder, transferir, distribuir, exportar ou reexportar, vender, alugar, arrendar, emprestar, dar em garantia, sublicenciar ou de qualquer outra forma explorar ou onerar o Software ou a Documentação, ou disponibilizar qualquer parte deles, ou usar ou permitir o uso em benefício de qualquer terceiro para qualquer finalidade (seja nas operações comerciais desse terceiro ou de outro modo), incluindo, sem limitação, uso em operação de bureau de serviços, abastecimento, assinatura ou compartilhamento de tempo, software como serviço (SaaS), ou em contexto de hospedagem ou terceirização; (d) tentar burlar o sistema de segurança atual ou futuro do Software; (e) publicar quaisquer resultados de testes de benchmark conduzidos com relação a qualquer parte do Software; ou (f) agir de qualquer forma que prive a IFS ou licenciante terceiro, total ou parcialmente, de quaisquer valores a que tenha direito em relação ao Software ou à Documentação.

1.11. O Software destina-se a usos comerciais padrão e não deve ser utilizado em ambientes perigosos que exijam desempenho à prova de falhas, tais como construção, operação ou manutenção de instalações nucleares, controle online ou em tempo real de aeronaves, sistemas de navegação ou comunicação de aeronaves, controle de tráfego aéreo, máquinas de suporte direto à vida ou sistemas de armas, nos quais a falha dos produtos possa levar diretamente à morte, lesão corporal ou dano físico ou ambiental severo.

### 2. Direitos de Propriedade

2.1. A IFS ou seus licenciantes retêm todos os direitos, títulos e interesses, incluindo, sem limitação, patentes e direitos a patentes, direitos autorais, segredos de negócio e marcas, sobre o Software, a Documentação e os Serviços de Suporte e sobre todas as melhorias, aprimoramentos, modificações ou obras derivadas deles, incluindo todos os direitos, títulos e interesses em Resoluções e outros materiais fornecidos, desenvolvidos, disponibilizados ou criados pela IFS como parte dos Serviços de Suporte, os quais incluirão todas as patentes e direitos a patentes, direitos autorais, segredos de negócio e marcas. O Software, a Documentação e os Serviços de Suporte constituem e contêm produtos de propriedade valiosos e segredos de negócio da IFS ou de seu licenciante, incorporando substancial esforço criativo e informações confidenciais, know-how, tecnologia, ideias e expressões protegidas pelas leis aplicáveis de propriedade intelectual e outras leis. O Cliente compromete-se a não remover ou alterar quaisquer legendas ou avisos de propriedade e a manter qualquer marcação de titularidade conforme indicado pela IFS de tempos em tempos.

2.2. Nenhum título, direito autoral, patente, marca, segredo de negócio ou outro direito de propriedade intelectual que não tenha sido expressamente concedido nos termos deste instrumento será trocado entre as Partes.

### 3. Garantia

#### Garantia e Isenção de Garantia

3.1. A IFS garante que o Software Aplicativo funcionará substancialmente conforme descrito na Documentação do Software por um período de seis (6) meses a partir da data original de início da licença especificada no Formulário de Notificação ("Período de Garantia").

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

3.6. Only such limited warranties, conditions or remedies that have been expressly agreed herein shall be granted and available to Customer and are in lieu of all other warranties, conditions or remedies, whether express or implied, written or oral, arising by statute, operation of law, course of dealing, usage or trade or otherwise, including without limitation the implied warranties or conditions of merchantability, satisfactory quality, fitness for a particular or intended purpose, ability to achieve a particular result, or accuracy or completeness of responses or results. While IFS attempts to identify the functions of the IFS Offering which may be of particular benefit to Customer, only Customer is in a position to understand its current and future business needs and, therefore, is solely responsible for the selection, use, and suitability of the IFS Offering for Customer's purposes, even if IFS has been informed of such purpose. EXCEPT WHERE EXPRESSLY PROVIDED OTHERWISE BY IFS, THE APPLICATION SOFTWARE IS PROVIDED TO YOU ON AN "AS IS" BASIS.

### Warranty Remedy

3.4. Warranty remedies will be provided as part of Support Services, Customer must therefore have a valid agreement for the provision of Support Services in regards of the warranted Application Software.

3.5. Subject to the Support Terms, if IFS has breached the warranty set forth in section 3.1 Customer's sole and exclusive remedy is for IFS, in consultation with Customer, to use reasonable efforts consistent with industry standards to cure the defect or otherwise to redeliver the Application Software directly or through Your Partner as determined by IFS in consultation with Your Partner so that it substantially complies with the Software Documentation.

3.6. Warranty remedies are conditioned upon (a) any error or defect complained of is reasonably reproducible by IFS, (b) the Application Software not having been modified and being used in accordance with the Software Documentation, (c) the breach not being attributable in whole or in part to any non-IFS product(s) or service(s) including third-party software or relating to any Content stored or used by Customer in conjunction with the Software; or (d) the breach not otherwise being attributable to Customer or any third party acting on its behalf, including without limitation Customer's incorrect or unpermitted implementation, modification, configuration or use of the Software.

### 4. Verification

4.1. Customer agrees to implement reasonable security and supervisory controls for the safe custody and correct and proper access and use of the Software, to prevent any unauthorized use, copying, distribution, publication or disclosure thereof; and to promptly report to Partner and IFS any non-compliance.

4.2. IFS may analyze usage of the Software by the use of reporting capabilities embedded within the Software itself. In addition, IFS or the Partner may request, no more than once per year unless there is reasonable suspicion of breach, a written report detailing the Customer use of the Software, including Users, Units of Measure, modules, instances, integrations, countries, sites and other information necessary to confirm compliance as reasonably required by IFS and in accordance with IFS's reasonable directions.

4.3. Customer also agrees that Partner and/or IFS may upon reasonable notice request to audit Customer's supervisory controls for the correct and proper access and use of the Software as well as its reporting process, to ascertain that the reporting is correct and that Customer's current as well as historic use of the Software is compliant with the Agreement, upon which Customer will provide information and documentation to describe such controls and reporting process in accordance with IFS's reasonable directions and to IFS's reasonable satisfaction.

4.4. Upon request, Customer will also provide Partner or IFS or its designated representative with reasonable access to the Designated Operating Environment to confirm that the Software is being used in conformance with

3.2. Nenhum Período de Garantia separado ou estendido se aplicará com relação a qualquer recurso de Erros ou a compra, pelo Cliente, de quaisquer quantidades e/ou licenças adicionais do Software Aplicativo ou a entrega, pela IFS, de quaisquer cópias adicionais.

3.3. Qualquer reclamação de garantia deve ser feita pelo Cliente ao seu Parceiro, com cópia à IFS quando aplicável, dentro do Período de Garantia, acompanhada de informações suficientes para reprodução do Erro.

3.4. A IFS não garante que o Software será ininterrupto, livre de erros, permanentemente disponível, imune a falhas, compatível com todo ambiente do Cliente Final ou que todos os erros serão encontrados ou corrigidos.

3.5. A IFS não presta garantia sobre Software de Terceiros, serviços de terceiros, dados, conteúdo, configurações, integrações, ambientes, infraestrutura, customizações ou serviços prestados pelo Parceiro ou por terceiros.

3.6. Somente as garantias, condições ou recursos limitados expressamente acordados neste instrumento serão concedidos e estarão disponíveis ao Cliente, em substituição a todas as demais garantias, condições ou recursos, expressos ou implícitos, escritos ou orais, decorrentes de lei, operação da lei, curso de negociação, uso comercial ou de outra forma, incluindo, sem limitação, garantias ou condições implícitas de comercialização, qualidade satisfatória, adequação a finalidade particular ou pretendida, capacidade de atingir determinado resultado, ou exatidão ou completude de respostas ou resultados, salvo na medida em que tais garantias não possam ser excluídas por norma imperativa aplicável. Embora a IFS procure identificar funções da Oferta IFS que possam ser de particular benefício ao Cliente, somente o Cliente está em posição de compreender suas necessidades comerciais atuais e futuras e, portanto, é exclusivamente responsável pela seleção, uso e adequação da Oferta IFS aos seus fins, ainda que a IFS tenha sido informada de tal finalidade. EXCETO QUANDO EXPRESSAMENTE PREVISTO DE OUTRA FORMA PELA IFS, O APPLICATION SOFTWARE É FORNECIDO A VOCÊ "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA".

### Recurso de Garantia

3.4. Os recursos de garantia serão prestados como parte dos Serviços de Suporte, devendo o Cliente, portanto, possuir contrato válido para a prestação dos Serviços de Suporte em relação ao Software Aplicativo garantido.

3.5. Sujeito aos Termos de Suporte, se a IFS tiver violado a garantia prevista na seção 3.1, o único e exclusivo recurso do Cliente será que a IFS, em consulta com o Cliente, empregue esforços razoáveis compatíveis com padrões de mercado para sanar o defeito ou, de outra forma, reentregar o Software Aplicativo diretamente ou por meio do seu Parceiro, conforme determinado pela IFS em consulta com seu Parceiro, de modo que esteja substancialmente em conformidade com a Documentação do Software.

3.6. Os recursos de garantia estão condicionados a que: (a) qualquer erro ou defeito reclamado seja razoavelmente reproduzível pela IFS; (b) o Software Aplicativo não tenha sido modificado e esteja sendo usado de acordo com a Documentação do Software; (c) a violação não seja atribuível, no todo ou em parte, a produto(s) ou serviço(s) não IFS, incluindo software de terceiro, ou relacionada a qualquer Conteúdo armazenado ou utilizado pelo Cliente em conjunto com o Software; e (d) a violação não seja de outra forma atribuível ao Cliente ou a qualquer terceiro atuando em seu nome, incluindo, sem limitação, implementação, modificação, configuração ou uso incorreto ou não permitido do Software pelo Cliente.

### 4. Verificação

4.1. O Cliente concorda em implementar controles razoáveis de segurança e supervisão para a guarda segura e o acesso e uso corretos e adequados do Software, a fim de impedir qualquer uso, cópia, distribuição, publicação ou divulgação não autorizados; e em comunicar prontamente ao Parceiro e a IFS qualquer não conformidade.

4.2. A IFS poderá analisar o uso do Software por meio de capacidades de relatório incorporadas ao próprio Software. Além disso, A IFS ou o Parceiro poderá solicitar, no máximo uma vez por ano, salvo suspeita razoável de violação, relatório escrito detalhando o uso do Software pelo Cliente, incluindo Usuários, Unidades de Medida, módulos, instâncias, integrações, países, sites e demais informações necessárias para confirmar conformidade, conforme razoavelmente exigido pela IFS e de acordo com as orientações razoáveis da IFS.

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

the Agreement. Should Partner or IFS find that Customer is not in compliance with the terms of the Agreement in all material respects, Customer shall, in addition to paying additional fees as may be due for such use, pay all reasonable costs of the audit. Failure to comply with the foregoing is a material breach of this EULA.

4.5. In the event Customer receives an audit request from a supplier of third-party software licensed to Customer hereunder, Customer shall without delay notify IFS of such request and shall permit IFS to handle and coordinate the request in relation to the requesting Partner in question.

### PART C – IFS CLOUD SERVICES

#### 1. IFS Cloud Services

1.1. IFS will provide the IFS Cloud Services which shall comprise:

1.1.1. Installation and initialization of the Software and Cloud Platform;  
1.1.2. Facilitating network connectivity into the Cloud Platform (excluding for the avoidance of doubt Customer's network connectivity into the Cloud Platform);

1.1.3. Management of the Cloud Platform and agreed Environments;

1.1.4. Installation of Resolutions in accordance with the Support Terms; and

1.1.5. The provision of IFS Cloud Services availability information generated through monitoring tools.

\*Also, in order to assure the continuity of the IFS Cloud Services, Customer must be in compliance with the Release/Service Update requirements described in the IFS Support Policy.

1.2. The Services are provided based on resources and capacity for the Environment configuration size set out in the Notification Form to provide performance in accordance with industry norms for typical demand associated with the agreed Use Level and other applicable restrictions. Customer is responsible for planning and requesting changes to Environment configurations, including any additional capacity required.

1.3. IFS warrants that IFS Cloud Services will be performed in a professional manner by qualified personnel.

1.4. IFS warrants that it uses standard virus detection technology when accessing and supplying IFS Cloud Services (in accordance with IFS' Information Security Management Document) and shall use all commercially reasonable endeavours in the delivery of the IFS Cloud Services to keep and maintain the Environment free of viruses, worms and other malware during the Term, it being understood that Customer has the same obligation to prevent the transmission of viruses, worms and other malware into the Environment and will take all commercially reasonable steps within its control to do so e.g. the use of virus detection technology for the devices accessing the IFS Cloud Services.

#### 2. Operation of the Cloud Platform

2.1. Customer is responsible for day to day functional administration and usage of the Cloud Platform, including but not limited to the following:

2.1.1. Configuration and management of Customer on-site routes/firewalls used to establish VPN or other connectivity;

2.1.2. Configuration and management of software (if any) installed on site with Customer (such as on-site print agents or off-shore environments);

2.1.3. Installation, configuration, and maintenance of any software on end-user machines;

2.1.4. Managing Content;

2.1.5. Internal Customer Case/problem management; centralized co-ordination of Incident reporting to IFS in accordance with the terms of this EULA;

2.1.6. Creating and managing Users, profiles, settings and permissions;

2.1.7. Configuring and managing archiving, history logging, tasks, background jobs, messages, and event actions;

2.1.8. Report management and archiving, and print manager configuration; and

4.3. O Cliente também concorda que o Parceiro e/ou a IFS poderão, mediante aviso razoável, solicitar a auditoria dos controles de supervisão do Cliente para o acesso e uso corretos e adequados do Software, bem como de seu processo de relatório, para verificar se o relatório está correto e se o uso atual e histórico do Software pelo Cliente está em conformidade com o Contrato, ocasião em que o Cliente fornecerá informações e documentação para descrever tais controles e processo de relatório, de acordo com as orientações razoáveis da IFS e a satisfação razoável da IFS. 4.4. Mediante solicitação, o Cliente também fornecerá ao Parceiro, a IFS ou a seu representante designado acesso razoável ao Ambiente Operacional Designado para confirmar que o Software está sendo usado em conformidade com o Contrato. Caso o Parceiro ou a IFS constate que o Cliente não está em conformidade com os termos do Contrato em todos os aspectos materiais, o Cliente deverá, além de pagar taxas adicionais que possam ser devidas por tal uso, pagar todos os custos razoáveis da auditoria. A falta de cumprimento do disposto acima constitui violação material deste EULA.

4.5. Caso o Cliente receba uma solicitação de auditoria de um fornecedor de software de terceiros licenciados ao Cliente nos termos deste instrumento, deverá notificar a IFS sem demora sobre tal solicitação e permitirá que a IFS trate e coordene a solicitação em relação ao Parceiro solicitante em questão.

### PARTE C – Serviços IFS CLOUD

#### 1. Serviços IFS Cloud

1.1. A IFS prestará os Serviços IFS Cloud, que compreenderão:

1.1.1. instalação e inicialização do Software e da Plataforma Cloud;

1.1.2. facilitação da conectividade de rede à Plataforma Cloud (excluída, para evitar dúvidas, a conectividade de rede do Cliente à Plataforma Cloud);

1.1.3. gestão da Plataforma Cloud e dos Ambientes acordados;

1.1.4. instalação de Resoluções de acordo com os Serviços de Suporte; e

1.1.5. fornecimento de informações de disponibilidade dos Serviços IFS Cloud geradas por ferramentas de monitoramento.

\*Adicionalmente, para assegurar a continuidade dos Serviços IFS Cloud, o Cliente deverá estar em conformidade com os requisitos de Lançamento/Atualização de serviço (Release/Service Update) descritos na Política de Suporte da IFS.

1.2. Os Serviços são prestados com base em recursos e capacidade para o tamanho da configuração do Ambiente indicado no Formulário de Notificação, de modo a proporcionar desempenho de acordo com normas da indústria para demanda típica associada ao Nível de Uso acordado e a outras restrições aplicáveis. O Cliente é responsável por planejar e solicitar alterações nas configurações do Ambiente, incluindo qualquer capacidade adicional necessária.

1.3. A IFS garante que os Serviços IFS Cloud serão prestados de maneira profissional por pessoal qualificado.

1.4. A IFS garante que utiliza tecnologia padrão de detecção de vírus ao acessar e fornecer Serviços IFS Cloud (de acordo com o Documento de Gestão de Segurança da Informação da IFS) e empregará todos os esforços comercialmente razoáveis na entrega dos Serviços IFS Cloud para manter o Ambiente livre de vírus, worms e outros malwares durante a Vigência, sendo entendido que o Cliente tem a mesma obrigação de prevenir a transmissão de vírus, worms e outros malwares ao Ambiente e tomará todas as medidas comercialmente razoáveis sob seu controle para tanto, por exemplo, o uso de tecnologia de detecção de vírus nos dispositivos que acessam os Serviços IFS Cloud.

#### 2. Operação da Plataforma Cloud

2.1. O Cliente é responsável pela administração funcional diária e pelo uso da Plataforma Cloud, incluindo, sem limitação:

2.1.1. configuração e gestão de rotas/firewalls locais do Cliente utilizados para estabelecer VPN ou outra conectividade;

2.1.2. configuração e gestão de software (se houver) instalado no local do Cliente (tais como agentes de impressão locais ou ambientes offshore);

2.1.3. instalação, configuração e manutenção de qualquer software em máquinas de usuários finais;

2.1.4. gestão do Conteúdo;

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.1.9. Functional use of the Cloud Platform, including integrations.</p> <p><b>3. Availability</b></p> <p>Definitions applicable to this section only:</p> <p>3.1. "Availability" means such times where the Production Environment is available, i.e. not being subject to an Outage. The % availability calculation formula, measured over the relevant calendar month, is as follows (where "A" = Availability, "T" = the total Service Hours in the relevant calendar month (calculated in minutes), "O" = Sum of Outages): <math>A = (T - O) \times 100\% / T</math>.</p> <p>3.2. "Clock-Stop Events" means elapsed time (a) during Scheduled Downtime, (b) waiting for necessary and requested response, input, assistance or approval from the Customer upon which IFS's performance depends, and/or (c) during which an Excluded Incident exists.</p> <p>3.3. "Outage" means the elapsed net-resolution time during which it is not possible to log-in to the Production Environment by any User, as determined by IFS or the Cloud Platform Vendor from automated health monitoring and system logs, due to a failure in the Cloud Platform. The duration of an Outage is measured during Service Hours on a net-resolution time basis from which the accumulated time for all Clock-Stop Events related to the Outage will be deducted, until the Outage has been temporarily or permanently resolved.</p> <p>3.4. "Scheduled Downtime" means any period of scheduled maintenance used to perform any necessary changes, including any period scheduled by the Cloud Platform Vendor. Scheduled Downtime comprises: (a) planned and scheduled maintenance periods as per the Planned Maintenance Policy; (b) Customer initiated downtime (c) where necessary, scheduled additional maintenance windows, as agreed with Customer, to implement Customer-approved changes of the IFS Cloud Services; and (d) Cloud Platform maintenance operations (scheduled by the Cloud Platform Vendor with notice provided approximately one week in advance).</p> <p><b>Service Level - Availability Target and Service Credits</b></p> <p>3.5. The Availability target is 99.5% per Production Environment. In the event the Availability target is not achieved during any calendar month, the Customer is entitled to a service credit as specified below ("Availability Service Credit"). Any cumulative Availability Service Credits will be applied quarterly as a reduction to the Partner's next invoice. Customer must liaise with Partner to seek a corresponding reduction in Partner's invoice to Customer.</p> <p>3.6. The Availability Service Credit shall be:</p> <p>3.6.1. Between 0.5% and 1% below Availability target: 5% of monthly IFS Cloud Service fees paid to IFS;</p> <p>3.6.2. Between 1% and 5% below Availability target: 15% of monthly IFS Cloud Services fees paid to IFS; and</p> <p>3.6.3. More than 5% below Availability target: 25% of monthly IFS Cloud Services fees paid to IFS. Total Availability Service Credits per calendar month may not, in the aggregate, exceed the amount corresponding to one month's fees paid to IFS for the IFS Cloud Services hereunder.</p> <p>3.7. Any claim for an Availability Service Credit shall be reported as a Case by the Key User in the IFS case management portal, accompanied with a detailed written description of the applicable Incident to which it relates. Such a Case shall be raised within thirty (30) days of the end of the calendar month in which the Outage to which the claim relates occurred. Customer must be in compliance with the AUP to make such a claim. IFS will evaluate all information reasonably available to it and make a good faith determination of whether an Availability Service Credit is owed and will use commercially reasonable efforts to process claims within thirty (30) days of receipt. If the Availability target in regards of the Production Environment is not achieved during any consecutive three (3) calendar months in any</p> | <p>2.1.5. gestão interna de Casos/problemas do Cliente; coordenação centralizada do reporte de Incidentes à IFS de acordo com os termos deste EULA;</p> <p>2.1.6. criação e gestão de Usuários, perfis, configurações e permissões;</p> <p>2.1.7. configuração e gestão de arquivamento, registro histórico, tarefas, jobs em segundo plano, mensagens e ações de eventos;</p> <p>2.1.8. gestão e arquivamento de relatórios e configuração do gerenciador de impressão; e</p> <p>2.1.9. uso funcional da Plataforma Cloud, incluindo integrações.</p> <p><b>3. Disponibilidade</b></p> <p>Definições aplicáveis somente a esta seção:</p> <p>3.1. "Disponibilidade" significa os períodos em que o Ambiente de Produção está disponível, isto é, não sujeito a uma Indisponibilidade. A fórmula de cálculo do percentual de disponibilidade, medido ao longo do mês-calendário relevante, é a seguinte (em que "D" = Disponibilidade, "T" = o total de Horas de Serviço no mês-calendário relevante, calculado em minutos, e "I" = Soma das Indisponibilidades): <math>D = (T - I) \times 100\% / T</math>.</p> <p>3.2. "Eventos de Suspensão de Contagem" significam o tempo decorrido: (a) durante Manutenção Programada; (b) aguardando resposta, informação, assistência ou aprovação necessária e solicitada do Cliente, da qual dependa a performance da IFS; e/ou (c) durante a existência de um Incidente Excluído.</p> <p>3.3. "Indisponibilidade" significa o tempo líquido de resolução durante o qual não é possível que qualquer Usuário realize login no Ambiente de Produção, conforme determinado pela IFS ou pelo Fornecedor da Plataforma Cloud a partir de monitoramento automatizado de saúde e logs do sistema, em razão de falha na Plataforma Cloud. A duração de uma Indisponibilidade é medida durante as Horas de Serviço, em base de tempo líquido de resolução, da qual será deduzido o tempo acumulado de todos os Eventos de Suspensão de Contagem relacionados à Indisponibilidade, até que a Indisponibilidade tenha sido temporária ou permanentemente resolvida.</p> <p>3.4. "Manutenção Programada" significa qualquer período de manutenção programada utilizado para executar quaisquer alterações necessárias, incluindo qualquer período programado pelo Fornecedor da Plataforma Cloud. A Manutenção Programada compreende: (a) períodos de manutenção planejados e programados conforme a Política de Manutenção Programada; (b) tempo de inatividade (downtime) iniciado pelo Cliente; (c) quando necessário, janelas de manutenção adicionais programadas, conforme acordado com o Cliente, para implementar alterações dos Serviços IFS Cloud aprovadas pelo Cliente; e (d) operações de manutenção da Plataforma Cloud (programadas pelo Fornecedor da Plataforma Cloud com aviso fornecido aproximadamente uma semana antes).</p> <p><b>Nível de Serviço - Meta de Disponibilidade e Créditos de Serviço</b></p> <p>3.5. A meta de Disponibilidade é de 99,5% por Ambiente de Produção. Caso a meta de Disponibilidade não seja atingida durante qualquer mês-calendário, o Cliente terá direito a crédito de serviço conforme especificado abaixo ("Crédito de Serviço de Disponibilidade"). Quaisquer Créditos de Serviço de Disponibilidade acumulados serão aplicados trimestralmente como redução na próxima fatura do Parceiro. O Cliente deverá tratar com o Parceiro para obter redução correspondente na fatura do Parceiro ao Cliente.</p> <p>3.6. O Crédito de Serviço de Disponibilidade será:</p> <p>3.6.1. entre 0,5% e 1% abaixo da meta de Disponibilidade: 5% dos valores mensais dos IFS Cloud Services pagos à IFS;</p> <p>3.6.2. entre 1% e 5% abaixo da meta de Disponibilidade: 15% dos valores mensais dos IFS Cloud Services pagos à IFS; e</p> <p>3.6.3. mais de 5% abaixo da meta de Disponibilidade: 25% dos valores mensais dos IFS Cloud Services pagos à IFS.</p> <p>Os Créditos de Serviço de Disponibilidade totais por mês-calendário não poderão, no agregado, exceder o valor correspondente a um mês de valores pagos à IFS pelos IFS Cloud Services nos termos deste instrumento.</p> <p>3.7. Qualquer reclamação de Crédito de Serviço de Disponibilidade deverá ser reportada como Caso pelo Usuário-Chave no portal de gestão de casos da IFS, acompanhada de descrição escrita detalhada do Incidente aplicável ao qual se relaciona. Tal Caso deverá ser aberto dentro de 30 (trinta) dias do término do</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

contract year and for which the Customer was entitled to a Availability Service Credit ("Availability Failure"), the Customer may terminate the IFS Cloud Services on providing at least five (5) days and no more than ninety (90) days written notice to IFS, provided such notice is received by IFS within thirty (30) days of determining such Availability Failure occurred. In the event of termination pursuant to this section Support Services shall continue, but on Support Terms for non-IFS Cloud Services customers, for the period Customer remains entitled to such Support Services. Termination of the IFS Cloud Services pursuant to this section shall not impact any software license or other services (including for the avoidance of doubt Support Services) all of which will continue in full force and effect subject to the terms of the agreement in respect thereof. Customer acknowledges that the Availability target is not warranted. Any Availability Service Credits paid by IFS to Partner shall be the Customer's sole remedy with respect to any failure by IFS to meet the applicable Availability target.

### Conditions

3.8. Customer may not unilaterally offset any fees payable to Partner or IFS for any performance or other issues. For the avoidance of doubt: (a) the Availability targets described herein are not part of or related to any other service level agreement or target as may be applicable between the Parties e.g. for Support Services; (b) Availability Service Credits payable hereunder are alternative and not cumulative, which means that where a credit would be payable by IFS also under a different service level agreement for the same Incident, payment will only be made for the higher value one on a mutually exclusive basis e.g. where an Availability Service Credit is due as well as a credit in respect of Support Services; and (c) Availability Service Credits cannot be claimed for Outages constituting or resulting from Excluded Incidents.

### 4. Offboarding Assistance

4.1. Customer must have requested IFS to provide a full back-up of Content stored on the Cloud Platform prior to termination or expiration of the IFS Cloud Services and where it has done so, IFS will, at Customer's provide Customer with a full backup of the Content stored on the Cloud Platform. Except where agreed by the Parties otherwise prior to such termination or expiration of the IFS Cloud Services, such agreement to be in writing, all such Content stored on the Cloud Platform will be erased by IFS on termination or expiration of the IFS Cloud Services including all backup catalogue references to such Content.

4.2. If the Customer wishes to remove software or data from the Cloud Platform, then IFS will promptly provide the Customer with all reasonable support and assistance, as a Chargeable Service. Such assistance may include providing Content stored on the Cloud Platform to the Customer or assisting the Customer to redeploy the Software to an alternative hosting platform.

### 5. Planned Maintenance

5.1. Maintenance for the IFS Cloud Services, including both platform and Application Software based maintenance shall be carried out as described in the Planned Maintenance Policy.

### 6. Cloud Platform Vendor Terms and Conditions

6.1. In addition to the terms of the Agreement, the use of the Cloud Platform and the Services is subject to the Cloud Platform Vendor's terms and conditions, which are subject to change, and Customer acknowledges that IFS is limited in the provision of the Cloud Platform and Services by the provisions of such Cloud Platform Vendor's terms and conditions. IFS reserves the right to change the Services to reflect any change to the Cloud Platform Vendor's terms and conditions or as mandated by applicable law. In the event of any material change, IFS will give Customer reasonable prior

mês-calendário em que ocorreu a Indisponibilidade relacionada à reclamação. O Cliente deverá estar em conformidade com a AUP para apresentar tal reclamação. A IFS avaliará todas as informações razoavelmente disponíveis e fará determinação de boa-fé sobre se um Crédito de Serviço de Disponibilidade é devido, empregando esforços comercialmente razoáveis para processar solicitações em até 30 (trinta) dias do recebimento. Se a meta de Disponibilidade em relação ao Ambiente de Produção não for atingida durante quaisquer 3 (três) meses-calendário consecutivos em qualquer ano contratual e o Cliente tiver direito a Crédito de Serviço de Disponibilidade ("Falha de Disponibilidade"), o Cliente poderá rescindir os Serviços IFS Cloud mediante aviso escrito à IFS com antecedência mínima de 5 (cinco) dias e máxima de 90 (noventa) dias, desde que tal aviso seja recebido pela IFS dentro de 30 (trinta) dias da determinação de que tal Falha de Disponibilidade ocorreu. Em caso de rescisão nos termos desta seção, os Serviços de Suporte continuarão, porém nos Termos de Suporte aplicáveis a clientes que não utilizam Serviços IFS Cloud, pelo período em que o Cliente permanecer com direito a tais Serviços de Suporte. A rescisão dos Serviços IFS Cloud nos termos desta seção não afetará qualquer licença de software ou outros serviços (incluindo, para evitar dúvidas, Serviços de Suporte), todos os quais continuarão em pleno vigor e efeito sujeitos aos termos do respectivo contrato. O Cliente reconhece que a meta de Disponibilidade não é garantida. Quaisquer Créditos de Serviço de Disponibilidade pagos pela IFS ao Parceiro constituirão o único recurso do Cliente com relação a qualquer falha da IFS em cumprir a meta de Disponibilidade aplicável.

### Condições

3.8. O Cliente não poderá compensar unilateralmente quaisquer valores devidos ao Parceiro ou à IFS por quaisquer questões de desempenho ou outras. Para evitar dúvidas: (a) as metas de Disponibilidade aqui descritas não fazem parte nem estão relacionadas a qualquer outro acordo ou meta de nível de serviço que possa ser aplicável entre as Partes, por exemplo, para Serviços de Suporte; (b) Créditos de Serviço de Disponibilidade devidos nos termos deste instrumento são alternativos e não cumulativos, o que significa que, quando um crédito também for devido pela IFS sob acordo de nível de serviço diferente pelo mesmo Incidente, o pagamento será efetuado somente pelo crédito de maior valor, em base mutuamente exclusiva, por exemplo, quando houver Crédito de Serviço de Disponibilidade devido e também crédito relativo a Serviços de Suporte; e (c) Créditos de Serviço de Disponibilidade não poderão ser reivindicados por Indisponibilidades que constituam ou resultem de Incidentes Excluídos.

### 4. Assistência no Desligamento (Offboarding Assistance)

4.1. O Cliente deverá ter solicitado à IFS o fornecimento de backup completo do Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud antes da rescisão ou expiração dos Serviços IFS Cloud e, caso o tenha feito, a IFS fornecerá ao Cliente, às expensas do Cliente, um backup completo do Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud. Salvo acordo escrito em contrário entre as Partes antes de tal rescisão ou expiração dos Serviços IFS Cloud, todo o Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud será apagado pela IFS no término ou expiração dos Serviços IFS Cloud, incluindo todas as referências de catálogo de backup a tal Conteúdo.

4.2. Se o Cliente desejar remover software ou dados da Plataforma Cloud, a IFS fornecerá prontamente ao Cliente todo suporte e assistência razoáveis, como Serviço Cobrável. Tal assistência poderá incluir o fornecimento ao Cliente do Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud ou assistência ao Cliente para reimplantar o Software em plataforma de hospedagem alternativa.

### 5. Manutenção Programada

5.1. A manutenção dos Serviços IFS Cloud, incluindo manutenção baseada tanto na plataforma quanto no Software Aplicativo, será realizada conforme descrito na Política de Manutenção Programada.

### 6. Termos e Condições do Fornecedor da Plataforma Cloud

6.1. Além dos termos do Contrato, o uso da Plataforma Cloud e dos Serviços está sujeito aos termos e condições do Fornecedor da Plataforma Cloud, que estão sujeitos a alteração, e o Cliente reconhece que a IFS é limitada, na prestação da Plataforma Cloud e dos Serviços, pelas disposições dos termos e condições de

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

written notice setting out the scope and contents of the change and the impact of the same. If in the reasonable opinion of Customer such changes will materially impair the functionality of the Services then the Parties shall discuss in good faith a resolution to such impairment, and if no such resolution can be achieved within ninety (90) days of IFS's notice of the change, the Customer will be entitled to terminate the Services on six (6) months' written notice to IFS. Such notice to terminate must be served on IFS within thirty (30) days of IFS and Customer determining that no resolution can be achieved.

### PART D – SUPPORT SERVICES

#### 1. Support Plan

1.1. The Support Terms applicable to the IFS Cloud Services are the IFS Cloud Support Terms.

1.1.1. Service Credits sub-section of the Service Levels section shall be replaced with the following section:

##### • Service Credits

- IFS shall be deemed to have met its obligations pursuant to the Service Levels outlined above by reacting within the applicable timeframes in ninety-five percent (95%) of all reported Cases for which a Service Level applies, in the aggregate, within a Calendar Quarter.
- Where Customer, in any Calendar Quarter, submits less than twenty (20) Cases for which a Service Level applies, in the aggregate, Customer agrees that IFS shall be deemed to have met its obligations hereunder if IFS has not exceeded the applicable timeframe in more than one Case during that Calendar Quarter.
- Subject to the above conditions, in the case of a Failure, the following terms and procedures shall apply: (i) Customer shall inform IFS in writing of any alleged Failure; (ii) IFS shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Customer's claim; (iii) Customer shall provide reasonable assistance to IFS in its efforts to correct any problems or processes inhibiting IFS's ability to meet the applicable Service Level(s); and (iv) if, based on IFS's report, a Failure is proved, IFS shall apply a Service Level credit ("Service Credit") to Partner's next invoice for Support Services (Customer must liaise with Partner to seek a corresponding reduction in Partner's invoice to Customer). equal to one quarter percent (0.25%) of the portion of the fee attributable to the applicable Calendar Quarter for each Failure reported and proved in that Calendar Quarter, subject to a maximum cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of the portion of the fee to IFS for Support Services attributable to such Calendar Quarter. Customer has the responsibility of notifying IFS of any Service Credit within one (1) month after the end of the Calendar Quarter in which a Failure occurs and it is acknowledged that no Service Credit will be paid unless notice of Customer's well-founded claim for Service Credit(s) is received by IFS in writing within such time. For the avoidance of doubt, a Service Credit for a Failure shall only be applied once per Case. For the purposes of Service Credit calculation, where the Current Release is licensed on a subscription basis, as agreed and specified in the applicable order, the fees for Support Services shall be deemed to be 50% of the applicable subscription license fee paid to IFS, unless otherwise is set forth in the Notification Form. The Service Credits stated in this section is Customer's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

#### 2. General Terms

2.1. IFS will provide Support Services subject to the Support Terms. Support for any Customized Software may be available as a separate service subject to separate terms and charges, all of which shall be as specified in the applicable Order Form.

2.2. IFS warrants that the Support Services will be performed in a professional manner by qualified personnel.

tal Fornecedor da Plataforma Cloud. A IFS reserva-se o direito de alterar os Serviços para refletir qualquer alteração nos termos e condições do Fornecedor da Plataforma Cloud ou conforme exigido pela lei aplicável. Em caso de alteração material, a IFS fornecerá ao Cliente aviso prévio escrito razoável estabelecendo o escopo e conteúdo da alteração e seu impacto. Se, na opinião razoável do Cliente, tais alterações prejudicarem materialmente a funcionalidade dos Serviços, as Partes discutirão de boa-fé uma solução para tal prejuízo e, se nenhuma solução puder ser alcançada dentro de 90 (noventa) dias do aviso de alteração da IFS, o Cliente terá direito de rescindir os Serviços mediante aviso escrito à IFS com antecedência de 6 (seis) meses. Tal aviso de rescisão deverá ser entregue à IFS dentro de 30 (trinta) dias da determinação, pela IFS e pelo Cliente, de que nenhuma solução pôde ser alcançada.

### PARTE D – SERVIÇOS DE SUPORTE

#### 1. Plano de Suporte

1.1. Os Serviços de Suporte aplicáveis aos Serviços IFS Cloud são os IFS Cloud Termos de Suporte.

1.1.1. A subseção Créditos de Serviço da seção Níveis de Serviço será substituída pela seguinte seção:

##### • Créditos de Serviço

- A IFS será considerada como tendo cumprido suas obrigações de acordo com os Níveis de Serviço descritos acima se reagir dentro dos prazos aplicáveis em 95% (noventa e cinco por cento) de todos os Casos reportados aos quais se aplique um Nível de Serviço, no agregado, dentro de um Trimestre Calendário.
- Quando o Cliente, em qualquer Trimestre Calendário, submeter menos de 20 (vinte) Casos aos quais se aplique um Nível de Serviço, no agregado, o Cliente concorda que a IFS será considerada como tendo cumprido suas obrigações se a IFS não tiver excedido o prazo aplicável em mais de um Caso durante tal Trimestre Calendário.
- Sujeito às condições acima, em caso de Falha, aplicar-se-ão os seguintes termos e procedimentos: (i) o Cliente informará a IFS por escrito sobre qualquer Falha alegada; (ii) a IFS investigará tais alegações e fornecerá relatório escrito comprovando ou refutando a exatidão da alegação do Cliente; (iii) o Cliente prestará assistência razoável à IFS em seus esforços para corrigir quaisquer problemas ou processos que inibam a capacidade da IFS de cumprir o(s) Nível(is) de Serviço aplicável(is); e (iv) se, com base no relatório da IFS, uma Falha for comprovada, a IFS aplicará um crédito de nível de serviço ("Crédito de Serviço") à próxima fatura do Parceiro relativa aos Serviços de Suporte (o Cliente deverá tratar com o Parceiro para obter redução correspondente na fatura do Parceiro ao Cliente) equivalente a 0,25% (um quarto por cento) da parcela do valor atribuível ao Trimestre Calendário aplicável para cada Falha reportada e comprovada nesse Trimestre Calendário, sujeito a limite máximo por Trimestre Calendário de 5% (cinco por cento) da parcela do valor devido à IFS por Serviços de Suporte atribuível a tal Trimestre Calendário. O Cliente é responsável por notificar a IFS sobre qualquer Crédito de Serviço dentro de 1 (um) mês após o término do Trimestre Calendário em que ocorrer a Falha, e fica reconhecido que nenhum Crédito de Serviço será pago salvo se a notificação da reivindicação fundamentada do Cliente por Crédito(s) de Serviço for recebida pela IFS por escrito dentro de tal prazo. Para evitar dúvidas, um Crédito de Serviço por Falha será aplicado apenas uma vez por Caso. Para fins de cálculo do Crédito de Serviço, quando a Versão Atual (Current Release) for licenciado por assinatura, conforme acordado e especificado no pedido aplicável, os valores de Serviços de Suporte serão considerados como 50% (cinquenta por cento) do valor da licença por assinatura aplicável pago à IFS, salvo disposição em contrário no Formulário de Notificação. Os Créditos de Serviço estabelecidos nesta seção constituem o único e exclusivo recurso do Cliente com relação a qualquer Falha alegada ou efetiva.

#### 2. Termos Gerais

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPPORT SERVICES

2.3. For clarity Support Terms for non-cloud customers are distinct from the IFS Cloud Support Terms and apply according to the support option Customer has purchased.

### 3. Defined Terms

3.1. Terms defined in the Support Terms shall apply to this EULA.

### PART E – DEFINITIONS

1. The definitions used in this EULA have the meaning given to them below, unless the context requires otherwise.

1.1. "Access and Use" or "access and use" of the Services and/or the Software (or any similar phrasing) means any access to and/or use of any portion of the Services or the Software, including but not limited to any database information or any other contents thereof) and whether via any IFS interface, External Integration or otherwise.

1.2. "Acceptable Use Policy" or "AUP" means such terms of use applicable to the Services as set forth in section Part F (AUP) of this EULA.

1.3. "Application Software", "IFS Application Software" or "IFS AS" means IFS's standard, unmodified proprietary application software products, modules, applications, "apps" and programs (but, for the avoidance of doubt, excluding any third-party software included therein or associated therewith) which Customer has licensed and/or been granted the right to access and use. It is limited to machine readable code (generally referred to as executable or object code) and the user instructions included in the Software Documentation. It does not include vocabularies and other items generally referred to as source code, nor any descriptions not included in the Software Documentation.

1.4. "Case" means a unique message, identified with a number, reported by the Customer into IFS's case management portal. Such a message can be a report of an Incident, a request for information, modification or service, or other messages.

1.5. "Chargeable Services" are those services which will be provided only where specifically agreed by IFS in writing and will be charged separately (on a time and material basis except where otherwise agreed).

1.6. "Cloud Platform" means IFS's application cloud platform, as provided by the Cloud Platform Vendor, for the delivery of the IFS Cloud Services, including any Environment, as described in the applicable Notification Form.

1.7. "Cloud Platform Vendor" means Microsoft or such other third-party cloud hosting vendor, as applicable from time to time, from which IFS operates the Cloud Platform.

1.8. "Configurations" means capabilities in the Software to individually tailor the application, consisting of configurations (such as custom fields, custom objects, custom events, custom menus, custom business rules, client scripting, report layouts) and personalization's (such as shortcuts, saved searches, screen layouts, etcetera).

1.9. "Content" means Customer Data and other data which is submitted to the Cloud Platform.

1.10. "Country" means (as a Unit a Measure) the countries for which the Customer activates the Application Software allowing the Customer to define entities/companies and sites. The base country will be the country in which the Customer is located and is automatically assigned when the Unit of Measure is (partially or fully) "Country", other countries being additional countries as specified on the applicable Notification Form.

1.11. "Current Release(s)" means the latest Release offered by IFS for general commercial distribution and other currently supported Releases as designated by IFS in the then current IFS Support Policy.

1.12. "Customer Data" means all data and all content submitted by Customer using the Services and/or the Software or provided by Customer to IFS in the course of IFS providing the Services, including all intellectual property rights embodied in such data or content.

2.1. A IFS prestará Serviços de Suporte sujeitos aos Termos de Suporte. O suporte para qualquer Software Customizado poderá estar disponível como serviço separado, sujeito a termos e cobranças separados, todos conforme especificado no Formulário de Pedido aplicável.

2.2. A IFS garante que os Serviços de Suporte serão prestados de maneira profissional por pessoal qualificado.

2.3. Para clareza, os Termos de Suporte para clientes não-cloud são distintos dos IFS Cloud Termos de Suporte e serão aplicáveis de acordo com a opção de suporte adquirida pelo Cliente.

### 3. Termos Definidos

3.1. Os termos definidos nos Termos de Suporte serão aplicáveis a este EULA.

### PARTE E – DEFINIÇÕES

1. As definições utilizadas neste EULA têm o significado atribuído abaixo, salvo se o contexto exigir de outra forma.

1.1. "Acesso e Uso" ou "acessar e usar" os Serviços e/ou o Software (ou qualquer expressão similar) significa qualquer acesso e/ou uso de qualquer parte dos Serviços ou do Software, incluindo, sem limitação, qualquer informação de banco de dados ou quaisquer outros conteúdos deles, seja por meio de qualquer interface IFS, Integração Externa ou de outra forma.

1.2. "Política de Uso Aceitável" ou "AUP" significa os termos de uso aplicáveis aos Serviços conforme estabelecidos na Parte F (AUP) deste EULA.

1.3. "Software Aplicativo", "IFS Software Aplicativo" ou "IFS AS" significa os produtos, módulos, aplicações, "apps" e programas de software aplicativo de propriedade padrão e não modificados da IFS (mas, para evitar dúvidas, excluindo qualquer software de terceiro neles incluído ou a eles associado) que o Cliente licenciou e/ou recebeu direito de acessar e usar. Limita-se ao código legível por máquina (geralmente referido como código executável ou objeto) e às instruções de usuário incluídas na Documentação do Software. Não inclui vocabulários e outros itens geralmente referidos como código-fonte, nem quaisquer descrições não incluídas na Documentação do Software.

1.4. "Caso" significa mensagem única, identificada por número, reportada pelo Cliente no portal de gestão de casos da IFS. Tal mensagem pode ser relato de Incidente, solicitação de informação, modificação ou serviço, ou outras mensagens.

1.5. "Serviços Cobráveis" são aqueles serviços que serão prestados somente quando especificamente acordados por escrito pela IFS e serão cobrados separadamente (em base de tempo e material, salvo se acordado de outra forma).

1.6. "Plataforma Cloud" significa a plataforma cloud de aplicações da IFS, conforme fornecida pelo Fornecedor da Plataforma Cloud, para entrega dos Serviços IFS Cloud, incluindo qualquer Ambiente, conforme descrito no Formulário de Notificação aplicável.

1.7. "Fornecedor da Plataforma Cloud" significa Microsoft ou outro fornecedor terceiro de hospedagem cloud aplicável de tempos em tempos, a partir do qual a IFS opera a Plataforma Cloud.

1.8. "Configurações" significa capacidades do Software para adaptar individualmente a aplicação, consistindo em configurações (tais como campos personalizados, objetos personalizados, eventos personalizados, menus personalizados, regras de negócio personalizadas, scripts de cliente, layouts de relatório) e personalizações (tais como atalhos, pesquisas salvas, layouts de tela etc.).

1.9. "Conteúdo" significa Dados do Cliente e outros dados submetidos à Plataforma Cloud.

1.10. "País" significa (como Unidade de Medida) os países para os quais o Cliente ativa o Software Aplicativo, permitindo que o Cliente defina entidades/empresas e sites. O país base será o país em que o Cliente está localizado e será automaticamente atribuído quando a Unidade de Medida for, parcial ou totalmente, "País", sendo os demais países, países adicionais conforme especificado no Formulário de Notificação aplicável.

1.11. "Versões Atuais" ou "Current Release(s)" significa a Versão ou Release mais recente oferecida pela IFS para distribuição comercial geral e outras Versões/Releases atualmente suportadas, conforme designado pela IFS na Política de Suporte da IFS então vigente.

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.13. "Customized Software" or "Customization" means any Application Software code modified or amended on behalf of the Customer. Setting of parameters, parameterization or configuration is not a Customization.</p> <p>1.14. "Customer Components" means everything needed by the Customer to access and use the Cloud Platform, including without limitation hardware, routers, VPN's firewalls software and other products not specifically included in the Services.</p> <p>1.15. "Customer-Induced issue" means issues arising out of (a) specifications, instructions or input provided by Customer; (b) Customer's use of services, hardware, software, integrations, extensions or interfaces not forming part of the Software or the Services (c) issues caused by inadequate sizing or bandwidth in Customer's systems or delays or failures in Customer's network or on-line connectivity; (d) issues caused by incorrect or unpermitted use by Customer of the Services or the Software, or use beyond the applicable Use Level, or a manner otherwise not permitted under the AUP which has not been separately approved by IFS in writing; or (e) breach by Customer of the EULA or otherwise caused by Customer (and, for the avoidance of doubt, each applicable whether induced by Customer or any third party acting on its behalf).</p> <p>1.16. "Designated Location" means the agreed physical location identified in the applicable Notification Form at which where the server-based portion of the Application Software resides.</p> <p>1.17. "Designated Operating Environment" means the hardware and operating system software set forth in the applicable Notification Form on which the Software is authorized for use.</p> <p>1.18. "Environment" means the complete infrastructure and Software installation running on the Cloud Platform, which makes up the technical solution for a particular purpose, as specified in the applicable Notification Form. For example, "Production" or "Test".</p> <p>1.19. "Error" means a software defect in the Application Software, which consists of a nonconformity between the unmodified software and its applicable functional specifications, which for the Application Software are set forth in the Software Documentation.</p> <p>1.20. "Excluded Incidents" means (a) network issues outside the control of IFS or the Cloud Platform Vendor or by other elements outside the reasonable control of IFS; (b) issues relating to Content or Configurations; (c) Customer-Induced issues or issues arising as a result of Customer's failure to comply with reasonable instructions regarding the use of the Services; or (d) Incidents occurring or extending beyond the applicable Support Period, or occurring as a result of an Environment being in a Non-Current State for reasons not attributable to IFS.</p> <p>1.21. "External Integration" means any external interface(s), links, frontend/clients, apps, integrations, or data collection device, including without limitation any multiplexing hardware or software (including but not limited to a transaction processing monitor or a web server product). For the avoidance of doubt, the applicable Use Level must always be measured at the External Integration front end.</p> <p>1.22. "Fix" means a correction to an Error or a Security Vulnerability in the Application Software. Fixes are compatible with the applicable Current Release designated by IFS.</p> <p>1.23. "Fixed" means General Access Functionality residing on the server that may be used by any General Access User or Use Level for said Module set forth in the Notification Form.</p> <p>1.24. "General Access Module" means an Application Software Module that may be used by any General Access User at the Use Level for said Module set forth in the Notification Form.</p> <p>1.25. "General Access User" means a User with unrestricted access to all licensed Application Software modules and components.</p> <p>1.26. "Hardware" or "hardware" means the combination of the machine types and other hardware products which, together with the operating system software, can perform one or more data processing functions when utilizing the Software.</p> <p>1.27. "Improvement" means a functional change made by IFS to improve or enhance the Application Software e.g. to implement new capability and address legal requirements. Improvements are compatible with the applicable Current Release designated by IFS.</p> | <p>1.12. "Dados do Cliente" significa todos os dados e todo o conteúdo submetidos pelo Cliente usando os Serviços e/ou o Software ou fornecidos pelo Cliente à IFS no curso da prestação dos Serviços pela IFS, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual incorporados em tais dados ou conteúdo.</p> <p>1.13. "Software Customizado" ou "Customização" significa qualquer código de Software Aplicativo modificado ou alterado em nome do Cliente. Configuração de parâmetros, parametrização ou configuração não constitui Customização.</p> <p>1.14. "Componentes do Cliente" significa tudo que for necessário para o Cliente acessar e usar a Plataforma Cloud, incluindo, sem limitação, hardware, roteadores, VPNs, firewalls, software e outros produtos não especificamente incluídos nos Serviços.</p> <p>1.15. "Problema Induzido pelo Cliente" significa problemas decorrentes de: (a) especificações, instruções ou inputs fornecidos pelo Cliente; (b) uso pelo Cliente de serviços, hardware, software, integrações, extensões ou interfaces que não integrem o Software ou os Serviços; (c) problemas causados por dimensionamento ou largura de banda inadequados nos sistemas do Cliente ou atrasos ou falhas na rede ou conectividade online do Cliente; (d) problemas causados por uso incorreto ou não permitido pelo Cliente dos Serviços ou do Software, ou uso além do Nível de Uso aplicável, ou de forma de outra maneira não permitida pela AUP e não aprovada separadamente por escrito pela IFS; ou (e) violação pelo Cliente deste EULA ou de outra forma causada pelo Cliente (e, para evitar dúvidas, em cada caso, seja induzida pelo Cliente ou por qualquer terceiro atuando em seu nome).</p> <p>1.16. "Local Designado" significa o local físico acordado identificado no Formulário de Notificação aplicável no qual reside a parte baseada em servidor do Software Aplicativo.</p> <p>1.17. "Ambiente Operacional Designado" significa o hardware e o software de sistema operacional estabelecidos no Formulário de Notificação aplicável nos quais o Software está autorizado para uso.</p> <p>1.18. "Ambiente" significa a infraestrutura completa e a instalação do Software executadas na Plataforma Cloud, que compõem a solução técnica para uma finalidade específica, conforme especificado no Formulário de Notificação aplicável. Por exemplo, "Produção" ou "Teste".</p> <p>1.19. "Erro" significa defeito de software no Software Aplicativo, consistente em não conformidade entre o software não modificado e suas especificações funcionais aplicáveis, que, para o Software Aplicativo, estão estabelecidas na Documentação do Software.</p> <p>1.20. "Incidentes Excluídos" significa: (a) problemas de rede fora do controle da IFS ou do Fornecedor da Plataforma Cloud ou outros elementos fora do controle razoável da IFS; (b) problemas relacionados ao Conteúdo ou Configurações; (c) Problemas Induzidos pelo Cliente ou problemas decorrentes de falha do Cliente em cumprir instruções razoáveis relativas ao uso dos Serviços; ou (d) Incidentes que ocorram ou se estendam além do Período de Suporte aplicável, ou que ocorram em razão de um Ambiente estar em Estado Não Atual por motivos não atribuíveis à IFS.</p> <p>1.21. "Integração Externa" significa qualquer interface externa, link, front-end/cliente, app, integração ou dispositivo de coleta de dados, incluindo, sem limitação, qualquer hardware ou software de multiplexação (incluindo, sem limitação, monitor de processamento de transações ou produto de servidor web). Para evitar dúvidas, o Nível de Uso aplicável deverá sempre ser medido no front-end da Integração Externa.</p> <p>1.22. "Correção" significa correção de um Erro ou Vulnerabilidade de Segurança no Software Aplicativo. As correções são compatíveis com a Versão Atual aplicável designada pela IFS.</p> <p>1.23. "Fixo" ou "Fixed" significa Funcionalidade de Acesso Geral residente no servidor que pode ser utilizada por qualquer Usuário de Acesso Geral ou Nível de Uso para o respectivo Módulo, conforme estabelecido no Formulário de Notificação.</p> <p>1.24. "Módulo de Acesso Geral" significa um Módulo do Software Aplicativo que pode ser usado por qualquer Usuário de Acesso Geral no Nível de Uso para tal Módulo estabelecido no Formulário de Notificação.</p> <p>1.25. "Usuário de Acesso Geral" significa Usuário com acesso irrestrito a todos os módulos e componentes licenciados do Software Aplicativo.</p> <p>1.26. "Hardware" ou "hardware" significa a combinação de tipos de máquinas e outros produtos de hardware que, juntamente com o software de sistema operacional, podem realizar uma ou mais funções de processamento de dados ao utilizar o Software.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

1.28. "IFS Cloud Services" means the provision and automated monitoring of the Cloud Platform and associated services, as further set forth in Part C of this EULA.

1.29. "Incident" means an identified Error, Outage or other event impacting the performance of the Services.

1.30. "Key User" means a person appointed by the Customer who is trained and qualified to handle initial problem resolution and report Incidents.

1.31. "License Type" means the type of license granted be it subscription license for a specified duration or a perpetual license, such information being as specified in the Notification Form.

1.32. "Limited Access Module" means an Application Software Module that may only be used by a Limited Task User at the Use Level for said Module set forth in the Notification Form.

1.33. "Limited Task User" means a User with access restricted to specific Application Software modules, functions or features.

1.34. "Operating System Software" or "operating system software" means the software necessary to operate the Hardware.

1.35. "Module" means specific portion of the Application Software designated as such in the Documentation made available to the Customer under the Notification Form.

1.36. "Non-Current State" means where an Environment that is not current, i.e. that does not have the latest Resolutions installed and/or for which the applicable Support Period has expired.

1.37. "Notification Form" means the form provided to You by IFS, directly or through you Partner, containing information on the Software, the Use Level and Use Type, the license type and other applicable information to the licensing of certain Software. This form is emailed to You following receipt and acceptance by IFS of an order from Your Partner.

1.38. "Planned Maintenance Policy" means the policy for maintenance of the IFS Cloud Services which is available at <https://www.ifs.com/legal>.

1.39. "Release" means a version of the Application Software designated by IFS as a "release" and made available for general commercial distribution, typically containing new functionality, a cumulative set of Fixes and Improvements, as well as potential architectural changes, for example FSM 6.x, IFS Applications 10, IFS 2020 R1.

1.40. "Required Consents" means any consents, licenses, or approvals required to give IFS, or any person or entity acting for IFS hereunder, the right or license to access, use and/or modify in electronic form and in other forms, including derivative works, the Customer Components and Content, without infringing the ownership or intellectual property rights of IFS or the owners of such Customer Components and Content.

1.41. "Resource" means a unique person, piece of equipment, or object that performs activities and has its schedule calculated by Application Software.

1.42. "Resolution" means a measure by which an Incident is resolved or preempted hereunder. Errors are resolved by way of Fixes, Services Updates, Updates or other solutions, including without limitation circumvention and software re-start, and may also consist of a temporary solution, including the creation of a by-pass or workaround, to restore the affected functionality that will apply until the Error has been permanently resolved, it being understood that such permanent solution may only be made available in a future Release.

1.43. "Security Vulnerability" means a weakness in software code, a product or a system that leaves it open to the potential for exploitation in the form of unauthorized access or malicious behavior.

1.44. "Services" means the IFS Cloud Services and Support Services.

1.45. "Service Hours" means the hours limited in the applicable Notification Form during which the Services are provided, it being understood that different Service Hours can apply for different Services.

1.46. "Severity Level" means the applicable severity level assigned by IFS to an Incident, as it may be re-classified by IFS based on information gathered throughout the Case lifecycle.

1.47. "Service Update" means a cumulative set of high severity Fixes for a Release ("high severity" being as designated by IFS as set forth in the IFS Support Policy). Service Updates are compatible with a specific Release of

1.27. "Melhoria" significa alteração funcional feita pela IFS para melhorar ou aprimorar o Software Aplicativo, por exemplo, para implementar nova capacidade e atender requisitos legais. As melhorias são compatíveis com a Versão Atual aplicável designada pela IFS.

1.28. "Serviços IFS Cloud" significa a provisão e o monitoramento automatizado da Plataforma Cloud e serviços associados, conforme estabelecido adicionalmente na Parte C deste EULA.

1.29. "Incidente" significa Erro, Indisponibilidade ou outro evento identificado que impacte a performance dos Serviços.

1.30. "Usuário-Chave" significa pessoa indicada pelo Cliente, treinada e qualificada para lidar com a resolução inicial de problemas e reportar Incidentes.

1.31. "Tipo de Licença" significa o tipo de licença concedida, seja licença por assinatura por duração especificada ou licença perpétua, conforme especificado no Formulário de Notificação.

1.32. "Módulo de Acesso Restrito" significa um Módulo do Software Aplicativo que somente pode ser usado por Usuário com Acesso Limitado no Nível de Uso para tal Módulo estabelecido no Formulário de Notificação.

1.33. "Usuário de Acesso Limitado" significa Usuário com acesso restrito a módulos, funções ou funcionalidades específicas do Software Aplicativo.

1.34. "Software de Sistema Operacional" ou "software de sistema operacional" significa o software necessário para operar o Hardware.

1.35. "Módulo" significa parte específica do Software Aplicativo designada como tal na Documentação disponibilizada ao Cliente nos termos do Formulário de Notificação.

1.36. "Estado Não Atual" significa um Ambiente que não está atualizado, isto é, que não possui as Resoluções mais recentes instaladas e/ou cujo Período de Suporte aplicável expirou.

1.37. "Formulário de Notificação" significa o formulário fornecido ao Cliente pela IFS, diretamente ou por meio de seu Parceiro, contendo informações sobre o Software, o Nível de Uso e Tipo de Uso, o tipo de licença e outras informações aplicáveis ao licenciamento de determinado Software. Esse formulário é enviado por e-mail ao Cliente após o recebimento e aceite, pela IFS, de um pedido de seu Parceiro.

1.38. "Política de Manutenção Programada" significa a política de manutenção dos Serviços IFS Cloud disponível em <https://www.ifs.com/legal>.

1.39. "Versão" ou "Release" significa uma versão do Software Aplicativo designada pela IFS como "versão" ou "release" e disponibilizada para distribuição comercial geral, normalmente contendo nova funcionalidade, um conjunto cumulativo de Correções e Melhorias, bem como potenciais alterações arquiteturais, por exemplo FSM 6.x, IFS Applications 10, IFS 2020 R1.

1.40. "Autorizações Necessárias" significa quaisquer autorizações, licenças ou aprovações necessários para conceder à IFS, ou a qualquer pessoa ou entidade atuando em nome da IFS nos termos deste instrumento, o direito ou licença para acessar, usar e/ou modificar, em formato eletrônico e em outros formatos, incluindo obras derivadas, os Componentes do Cliente e o Conteúdo, sem infringir a titularidade ou os direitos de propriedade intelectual da IFS ou dos titulares de tais Componentes do Cliente e Conteúdo.

1.41. "Recurso" significa pessoa, equipamento ou objeto único que realiza atividades e tem sua programação calculada pelo Software Aplicativo.

1.42. "Resolução" significa medida pela qual um Incidente é resolvido ou prevenido nos termos deste instrumento. Erros são resolvidos por meio de Correções, Atualizações de Serviços, Atualizações ou outras soluções, incluindo, sem limitação, contorno e reinicialização de software, e também podem consistir em solução temporária, incluindo criação de um desvio ou solução alternativa, para restaurar a funcionalidade afetada que se aplicará até que o Erro seja permanentemente resolvido, sendo entendido que tal solução permanente poderá ser disponibilizada somente em Versão futura.

1.43. "Vulnerabilidade de Segurança" significa fraqueza no código de software, em um produto ou sistema que o deixe exposto ao potencial de exploração na forma de acesso não autorizado ou comportamento malicioso.

1.44. "Serviços" significa os Serviços IFS Cloud e Serviços de Suporte.

1.45. "Horas de Serviço" significa as horas limitadas no Formulário de Notificação aplicável durante as quais os Serviços são prestados, sendo entendido que Horas de Serviço diferentes podem ser aplicáveis a Serviços diferentes.

1.46. "Nível de Severidade" significa o nível de severidade aplicável atribuído pela IFS a um Incidente, conforme possa ser reclassificado pela IFS com base em informações coletadas ao longo do ciclo de vida do Caso.

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

the Application Software as designated by IFS and released in accordance with IFS's release schedule as applicable from time to time.

1.48. "Software" means Application Software and third-party software together as licensed under an Notification Form.

1.49. "Software Documentation" means the reference on-line manual produced by IFS describing the function of, and provided together with, the Application Software. It does not include any general descriptions, collateral, training material or other materials not included in the on-line manual.

1.50. "Support Period" means the period designated by IFS during which a particular Release of the applicable Application Software product or module will be supported and maintained by IFS.

1.51. "Support Policy" shall have the meaning given to it in the Support Terms (defined below).

1.52. "Support Services" or "IFS Support Services" means the support and maintenance provided or made available by IFS and purchased by Customer for particular Application Software, which includes different support options, as specified on the Notification Form. Support Services may be limited to certain software installation(s), instance(s), environment(s), language version(s), and country(ies) /site(s) as specified in the applicable Notification Form.

1.53. "Support Terms" means the detailed description of the applicable Support Services as specified at <https://www.ifs.com/legal>.

1.54. "Third-Party IP Claim" means a claim of a third party that any portion of the Application Software licensed by IFS to Customer under an Order Form infringes any of the third party's registered patents, copyrights, or trademarks.

1.55. "Third-party Software" or "third-party software" means any software product, data or service owned by a third party, whether proprietary, commercial or designated as free and open source software to which Customer has been licensed and/or granted the right to access and use under an Notification Form.

1.56. "Update" means a cumulative set of Fixes and Improvements for a Release. Updates are compatible with a specific Release of the Application Software as designated by IFS and released in accordance with IFS's release schedule as applicable from time to time.

1.57. "Upgrade" means an upgrade from one Release of the Application Software to another, which requires a project assignment separately agreed in writing between the Parties, that may include implementation services, migration of Content stored on the Cloud Platform, and other related professional services.

1.58. "User" means a physical individual (i.e. user login) who is granted access to use the Software; "Named User" means a named individual authorized to use the Software (or any portion thereof) regardless of whether the individual is actively using the Software at any given time; a non-human operated device will be counted as one or multiple Named User(s) (depending on the nature of operation) in addition to all individuals authorized to use the Software; and "Permitted Users" means Named Users, concurrent Users or other types of Users being authorized to use the Software, as set forth in the applicable Notification Form.

1.59. "Unit of Measure" means, as applicable, any agreed volume-based metric, resources, or other applicable metrics, for use of the Software, including but not limited to, number of employees, transaction volumes, operating devices, Countries as set forth in the applicable Notification Form.

1.60. "Use Type" means the metric for counting and controlling the applicable permitted use categories – in terms of Permitted Users, Units of Measures or other permitted means of use, as applicable, as specified in the applicable Notification Form.

1.61. "Use Level" means the maximum permitted use level for each Use Type, as specified in the applicable Notification Form.

### PART F – AUP

#### 1. General

1.47. "Atualização de Serviço" significa um conjunto cumulativo de Correções de alta severidade para uma Versão ("alta severidade" conforme designado pela IFS nos termos da Política de Suporte da IFS). As Atualizações de Serviço são compatíveis com uma Versão específica do Software Aplicativo conforme designado pela IFS e liberados de acordo com o cronograma de versões/releases da IFS aplicável de tempos em tempos.

1.48. "Software" significa Software Aplicativo e software de terceiro em conjunto, conforme licenciados nos termos de um Formulário de Notificação.

1.49. "Documentação do Software" significa o manual online de referência produzido pela IFS que descreve a função do Software Aplicativo e é fornecido juntamente com ele. Não inclui descrições gerais, materiais colaterais, materiais de treinamento ou outros materiais não incluídos no manual online.

1.50. "Período de Suporte" significa o período designado pela IFS durante o qual determinada Versão/Release do produto ou módulo de Software Aplicativo aplicável será suportado e mantido pela IFS.

1.51. "Política de Suporte" terá o significado atribuído nos Termos de Suporte (definidos abaixo).

1.52. "Serviços de Suporte" ou "Serviços de Suporte IFS" significa o suporte e manutenção prestados ou disponibilizados pela IFS e adquiridos pelo Cliente para determinado Software Aplicativo, incluindo diferentes opções de suporte, conforme especificado no Formulário de Notificação. Os Serviços de Suporte poderão ser limitados a determinadas instalações, instâncias, ambientes, versões de idioma e país(es)/site(s) de software conforme especificado no Formulário de Notificação aplicável.

1.53. "Termos de Suporte" significa a descrição detalhada dos Serviços de Suporte aplicáveis conforme especificada em <https://www.ifs.com/legal>.

1.54. "Reivindicação de PI de Terceiro" significa reivindicação de terceiro de que qualquer parte do Software Aplicativo licenciado pela IFS ao Cliente nos termos de um Formulário de Pedido infringe patentes, direitos autorais ou marcas registradas de terceiro.

1.55. "Software de Terceiro" ou "software de terceiro" significa qualquer produto de software, dado ou serviço de titularidade de terceiro, seja de propriedade, comercial ou designado como software livre e de código aberto, em relação ao qual o Cliente tenha recebido licença e/ou direito de acessar e usar nos termos de um Formulário de Notificação.

1.56. "Update" ou "Atualização" significa conjunto cumulativo de Correções e Melhorias para uma Versão/Release. As atualizações são compatíveis com uma Versão/Release específico do Software Aplicativo conforme designado pela IFS e liberados de acordo com o cronograma de versões/releases da IFS aplicável de tempos em tempos.

1.57. "Upgrade" significa upgrade de um Release do Software Aplicativo para outro, que exige projeto separadamente acordado por escrito entre as Partes, que poderá incluir serviços de implementação, migração de Conteúdo armazenado na Plataforma Cloud e outros serviços profissionais relacionados.

1.58. "Usuário" significa indivíduo físico (isto é, login de usuário) a quem é concedido acesso para usar o Software; "Usuário Nomeado" significa indivíduo nomeado autorizado a usar o Software (ou qualquer parte dele), independentemente de o indivíduo estar efetivamente usando o Software em determinado momento; dispositivo não operado por humano será contado como um ou múltiplos Usuário(s) Nomeado(s) (dependendo da natureza da operação), além de todos os indivíduos autorizados a usar o Software; e "Usuários Permitidos" significa Usuários Nomeados, Usuários concorrentes ou outros tipos de Usuários autorizados a usar o Software, conforme estabelecido no Formulário de Notificação aplicável.

1.59. "Unidade de Medida" significa, conforme aplicável, qualquer métrica acordada baseada em volume, recursos ou outras métricas aplicáveis para uso do Software, incluindo, sem limitação, número de empregados, volumes de transações, dispositivos operacionais, Países conforme estabelecido no Formulário de Notificação aplicável.

1.60. "Tipo de Uso" significa a métrica para contagem e controle das categorias de uso permitido aplicáveis - em termos de Usuários Permitidos, Unidades de Medida ou outros meios permitidos de uso, conforme aplicável, conforme especificado no Formulário de Notificação.

1.61. "Nível de Uso" significa o nível máximo de uso permitido para cada Tipo de Uso, conforme especificado no Formulário de Notificação.

### PARTE F – POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL (AUP)

## EULA – SOFTWARE, IFS CLOUD AND IFS SUPORT SERVICES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.1. This AUP for Customer's access and use of the Services. Customer shall be responsible for each User's compliance with this AUP.</p> <p><b>2. Prohibited Use</b></p> <p>2.1. The Customer must not use the Services nor enable others to use the Services: (a) In a way prohibited by law; (b) To violate the rights of third parties; (c) To try to gain unauthorized access to or disrupt any service, device, data, account or network; (d) To spam or distribute malware, or transmit or cause to be transmitted any viruses, worms, Trojan horses, time bombs, cancel bots or any other harmful, damaging or destructive programs or content; (e) In a way that could otherwise harm the Services or impair anyone else's use of it; (f) To disable, tamper with, or otherwise attempt to circumvent any billing mechanism that meters Customer's use of the Services, nor force any electronic barriers or locks which have been adapted for the purpose of protecting the Services; or share or transfer any license key, password or other security device relating to the use thereof with or to any other User or any third party; (g) In a manner that prevents or disrupts other computer communications, or prevents or disrupts the equipment employed to provide and use the Services; or (h) In any application or situation where failure of the Services could lead to the death or serious bodily injury of any person, or to severe physical or environmental damage.</p> <p>2.2. The Services are intended for standard commercial uses and must not be used in any hazardous environments requiring fail safe performance, such as in the construction, operation or maintenance of nuclear facilities, on-line control of aircraft, aircraft navigation or communication systems, air traffic control, direct life support machines, or weapons systems, in which the failure of products could lead directly to death, personal injury, or severe physical or environmental damage.</p> <p><b>3. Investigation, Suspension</b></p> <p>3.1. IFS has the right to investigate potential violations of the AUP. If IFS acting reasonably determines that a repeated or material breach has occurred, then IFS may, in its reasonable discretion: (a) restrict Customer's and Users' access to the Services; (b) remove or require removal of any offending Content; (c) Suspend the Services in whole or in part; (d) Terminate the Services for cause; and/or (e) exercise other rights and remedies available to it.</p> <p>3.2. Except where IFS believes on reasonable grounds that an immediate restriction of the access to the Services is required or otherwise is required by law, before undertaking the actions in this section, IFS will attempt to notify Customer by any reasonably practical means under the circumstances, such as, without limitation, by telephone or e-mail. Customer will promptly notify IFS of any event or circumstance related to the Services, Customer's or any User's use thereof, or Content of which Customer becomes aware, that could lead to a claim or demand against IFS, and Customer will provide all relevant information relating to such event or circumstance to IFS at IFS's request. Customer will always have complete and unrestricted access to Customer's software applications, devices, equipment, hardware, and all Services-related license files so that Customer can audit its Users' compliance.</p> <p>3.3. In the event of a violation of the AUP, Customer has ten (10) days following notification to correct the violation prior to IFS acting.</p> <p>3.4. The exercise by IFS of suspension rights or other remedies under this AUP shall not relieve Customer of any obligation to pay the applicable fees to Your Partner.</p> | <p><b>1. Geral</b></p> <p>1.1. Esta Política de Uso Aceitável (AUP) rege o acesso e uso dos Serviços pelo Cliente. O Cliente será responsável pelo cumprimento desta AUP por cada Usuário.</p> <p><b>2. Uso Proibido</b></p> <p>2.1. O Cliente não deverá usar os Serviços nem permitir que terceiros usem os Serviços: (a) de forma proibida por lei; (b) para violar direitos de terceiros; (c) para tentar obter acesso não autorizado ou interromper qualquer serviço, dispositivo, dado, conta ou rede; (d) para praticar spam ou distribuir programas maliciosos (malware), ou transmitir ou causar a transmissão de vírus, worms, cavalos de tróia (Trojan horses), bombas-relógio, cancel bots ou qualquer outro programa ou conteúdo nocivo, danoso ou destrutivo; (e) de forma que possa de outro modo prejudicar os Serviços ou impedir o uso por qualquer outra pessoa; (f) para desabilitar, adulterar ou de outra forma tentar contornar qualquer mecanismo de cobrança que meça o uso dos Serviços pelo Cliente, nem forçar barreiras eletrônicas ou travas adotadas para proteger os Serviços; ou compartilhar ou transferir qualquer chave de licença, senha ou outro dispositivo de segurança relacionado ao seu uso com ou para qualquer outro Usuário ou terceiro; (g) de forma que impeça ou interrompa outras comunicações computacionais, ou impeça ou interrompa os equipamentos empregados para fornecer e usar os Serviços; ou (h) em qualquer aplicação ou situação em que a falha dos Serviços possa levar à morte ou lesão corporal grave de qualquer pessoa, ou a dano físico ou ambiental severo.</p> <p>2.2. Os Serviços destinam-se a usos comerciais padrão e não devem ser utilizados em ambientes perigosos que exijam desempenho à prova de falhas, tais como construção, operação ou manutenção de instalações nucleares, controle online de aeronaves, sistemas de navegação ou comunicação de aeronaves, controle de tráfego aéreo, máquinas de suporte direto à vida ou sistemas de armas, nos quais a falha dos produtos possa levar diretamente à morte, lesão corporal ou dano físico ou ambiental severo.</p> <p><b>3. Investigação, Suspensão</b></p> <p>3.1. A IFS terá o direito de investigar potenciais violações da AUP. Se a IFS, agindo de forma razoável, determinar que ocorreu violação repetida ou material, poderá, a seu critério razoável: (a) restringir o acesso do Cliente e dos Usuários aos Serviços; (b) remover ou exigir a remoção de qualquer Conteúdo infrator; (c) suspender os Serviços, no todo ou em parte; (d) rescindir os Serviços por justa causa; e/ou (e) exercer outros direitos e medidas disponíveis.</p> <p>3.2. Exceto quando a IFS acreditar, com fundamentos razoáveis, que é necessária restrição imediata do acesso aos Serviços ou quando exigido por lei, antes de adotar as medidas desta seção, a IFS tentará notificar o Cliente por quaisquer meios razoavelmente práticos nas circunstâncias, tais como, sem limitação, telefone ou e-mail. O Cliente notificará prontamente a IFS sobre qualquer evento ou circunstância relacionada aos Serviços, ao uso pelo Cliente ou por qualquer Usuário, ou ao Conteúdo de que o Cliente tome conhecimento, que possa levar a reclamação ou demanda contra a IFS, e o Cliente fornecerá todas as informações relevantes relacionadas a tal evento ou circunstância à IFS mediante solicitação da IFS. O Cliente sempre terá acesso completo e irrestrito às aplicações de software, dispositivos, equipamentos, hardware e a todos os arquivos de licença relacionados aos Serviços do Cliente, de modo que possa auditar a conformidade de seus Usuários.</p> <p>3.3. Em caso de violação da AUP, o Cliente terá 10 (dez) dias após a notificação para corrigir a violação antes que a IFS adote medidas.</p> <p>3.4. O exercício, pela IFS, de direitos de suspensão ou outros remédios nos termos desta AUP não eximirá o Cliente de qualquer obrigação de pagar os valores aplicáveis ao seu Parceiro.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|