



CONTRATO DE SERVIÇOS DO USUÁRIO FINAL

ESTE É UM CONTRATO LEGAL ENTRE O CLIENTE E A CITRIX. AO ACESSAR E/OU USAR OS SERVIÇOS, O CLIENTE CONCORDA, EM NOME DE UM INDIVÍDUO E/OU UMA ENTIDADE LEGAL, EM RESPEITAR OS TERMOS DESTES CONTRATOS.

1. **DEFINIÇÕES.** Conforme usados neste Contrato, os seguintes termos definidos serão aplicados:
 - 1.1. **Afiliada** significa, em relação a uma parte, qualquer entidade que direta ou indiretamente controle, seja controlada ou esteja sob controle comum com tal parte, onde "controle" significa o poder, direta ou indiretamente, para dirigir a gestão e as políticas de uma entidade ou causar a direção destas, através de participação majoritária dos títulos de voto ou partes de capital.
 - 1.2. **Contrato** corresponde a este Contrato de Serviços do Usuário Final, às descrições de serviço, ao Contrato de Processamento de Dados, ao Anexo de Segurança dos Serviços da Citrix e a qualquer outro documento incorporado aqui para referência.
 - 1.3. **Citrix** significa a entidade provedora Citrix especificada em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/citrix-providing-entities.html>.
 - 1.4. **Marcas da Citrix** significam qualquer nome, logotipo ou marca pertencente à Citrix ou às suas Afiliadas.
 - 1.5. **Cliente** significa a entidade legal ou individual que adquiriu quaisquer Serviços da Citrix.
 - 1.6. **Conta do Cliente** significa uma conta do Cliente necessária para acessar e utilizar os Serviços aplicáveis.
 - 1.7. **Conteúdo do Cliente** significa todos os dados carregados para armazenamento na conta do Cliente ou os dados contidos no ambiente de processamento do Cliente aos quais foi concedido acesso à Citrix para a prestação dos Serviços.
 - 1.8. **Taxas** significa todas as taxas da Citrix aplicáveis aos Serviços.
 - 1.9. **Logs** significa registros de Serviços, incluindo, entre outros, dados e informações sobre desempenho, estabilidade, uso, segurança, suporte e informações técnicas sobre dispositivos, sistemas, softwares relacionados, serviços ou periféricos associados ao uso dos Serviços pelo Cliente.
 - 1.10. **Software Livre** significa o software de terceiros distribuído pela Citrix sob um modelo de licenciamento de código-fonte aberto (por exemplo, uma Licença Pública Geral GNU, BSD ou uma licença similar às aprovadas pela Open Source Initiative).
 - 1.11. **Pedido** significa qualquer documento inicial ou subsequente de pedido, renovação automática (se aplicável e se você não tiver fornecido aviso de não renovação) e/ou solicitação on-line para acesso aos Serviços enviados à Citrix, ao revendedor autorizado da Citrix e/ou por meio de sites de produtos Citrix.
 - 1.12. **PHI** significa informações pessoais de saúde cobertas pelos regulamentos da HIPAA dos EUA. A PHI pode ser carregada como Conteúdo do Cliente em qualquer Serviço designado pela Citrix como adequado para PHI.
 - 1.13. **Serviços** significam as ofertas de software como serviço geralmente disponíveis, incluindo todos os serviços prestados por meio de qualquer plataforma de prestação de serviços Citrix hospedada e unificada, incluindo qualquer componente local (como software cliente, ferramentas, software local com licenças híbridas), e Atualizações fornecidos com eles, tudo conforme o disposto nas Descrições do Serviço, bem como serviços de suporte técnico. A disponibilidade dos Serviços está sujeita à política de ciclo de vida de produtos Citrix disponível em www.citrix.com.br. A Citrix pode atualizar os Serviços com Atualizações a qualquer momento, a seu exclusivo critério. Os serviços são de natureza eletrônica, oferecidos a você remotamente por meio de uma infraestrutura tecnológica e com mínima ou nenhuma intervenção humana.
 - 1.14. **Descrições de Serviço** significam uma visão geral e outros termos aplicáveis aos Serviços, conforme alterado de tempos em tempos e disponível em <https://www.citrix.com/buy/licensing/saas-service-descriptions.html>.
 - 1.15. **Impostos** significam todos os impostos transacionais aplicáveis sobre os Serviços (incluindo, entre outros, retenção na fonte, imposto sobre vendas, imposto sobre serviços, imposto sobre valor agregado (IVA),

imposto sobre bens e serviços (GST), tarifas e/ou encargos) impostos por qualquer entidade governamental ou órgão arrecadador com base nos Serviços. Os Impostos não deverão incluir aqueles impostos baseados no lucro líquido da Citrix e/ou aqueles impostos para os quais o Cliente forneceu um certificado válido confirmando sua isenção.

- 1.16. **Atualizações** significam quaisquer correções, correções de bugs, novos recursos ou funções adicionados ou removidos dos Serviços, sem incluir quaisquer novos Serviços que não são incluídos geralmente com os Serviços adquiridos. As atualizações não devem diminuir substancialmente ou eliminar a funcionalidade principal dos Serviços sujeitos ao recurso exclusivo estabelecido na Seção 4.2.
- 1.17. **Nível de Uso** significa os modelos de licença pelos quais a Citrix mede, define preços e oferece os Serviços ao Cliente, conforme estabelecido em <http://www.citrix.com/buy/licensing/product.html>.
- 1.18. **Usuário** significa um indivíduo autorizado pelo Cliente a acessar os Serviços por meio da atribuição de um único ID de usuário pelo Cliente.

2. **DIREITOS.**

- 2.1. **Direito de Uso do Serviço para Negócios.** Sujeita a estes Termos, a Citrix, com auxílio dos provedores de serviços de terceiros da Citrix, fornecerá os Serviços estipulados em qualquer Pedido que a Citrix tenha aceite para uso do Cliente em conformidade com o Contrato e com os Níveis de Utilização aplicáveis. O cliente reconhece que não se pretende que os Serviços sejam utilizados pelos consumidores. O Cliente pode utilizar os Serviços apenas para fins profissionais e de negócios, conforme expressamente concedido neste Contrato. A Citrix concede ao Cliente uma licença mundial, pessoal, limitada, não exclusiva e intransferível para usar os Serviços, até o número de assinaturas adquiridas e de acordo com os modelos de licença adquiridos e identificados em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/product.html>. O suporte técnico para os Serviços é fornecido conforme estabelecido na Descrição do Serviço aplicável e em <https://www.citrix.com.br/support/programs.html>. As Atualizações dos Serviços são gerenciadas pela Citrix e estão incluídas nas Taxas. O Cliente deverá utilizar a versão atual dos Serviços na ocasião, incluindo quaisquer Atualizações, conforme disponibilizadas pela Citrix. Na medida em que as Afiliadas utilizarem os Serviços, o Cliente garante que tem a autoridade para vincular aquelas Filiais ao abrigo do presente Contrato. O Cliente será responsável perante a Citrix caso qualquer Afiliada deixe de cumprir qualquer termo ou condição deste Contrato. O Cliente também pode adquirir serviços de consultoria da Citrix em suporte aos Serviços, conforme disponibilizados pela Citrix.
- 2.2. **Limitações de Utilização.** Exceto na medida em que seja permitido pela legislação aplicável, o Cliente concorda, em nome de si mesmo e de seus Usuários, em não (i) modificar, distribuir, preparar trabalhos derivados, fazer engenharia reversa, fazer montagem reversa, desmontar, descompilar ou tentar decifrar qualquer código relativo aos Serviços e/ou à tecnologia Citrix; (ii) por conhecimento de causa ou por negligência acessar ou utilizar os Serviços de forma que abuse ou interrompa as redes, sistemas de segurança, contas de Usuário ou Serviços da Citrix ou de qualquer terceiro, ou tentar obter acesso não autorizado a qualquer um dos acima por meios não autorizados; (iii) transmitir por meio dos Serviços ou postar nos Serviços qualquer material que for considerado abusivo, ofensivo, obsceno, difamatório, fraudulento, censurável ou ilegal; (iv) comercializar, oferecer a venda, e/ou revender os Serviços sozinho, exceto no âmbito de um programa de revenda da Citrix (mas os Serviços podem ser usados pelo Cliente para suportar a(s) oferta(s) de serviço do Cliente); (v) usar os Serviços para enviar publicidade não solicitada ou autorizada, lixo eletrônico ou spam; (vi) colher, coletar ou reunir informações ou dados relativos a outros usuários sem o consentimento destes, a menos que seja permitido pela legislação aplicável; (vii) transmitir por meio dos Serviços ou postar nos Serviços qualquer material que possa infringir os direitos de propriedade intelectual ou outros direitos de terceiros, incluindo, sem limitação, marcas, direitos autorais, privacidade de dados ou direito de publicidade; (viii) transmitir por meio dos Serviços ou postar nos Serviços qualquer material que contenha vírus ou outro código, arquivos ou programas de computador nocivos ou prejudiciais; (ix) se o Cliente for um concorrente da Citrix com relação aos Serviços relevantes, utilizar os Serviços direta ou indiretamente para realizar uma avaliação comparativa ou outra análise competitiva, a menos que permitido pela lei aplicável; (x) usar ou acessar os Serviços ou permitir que um Usuário use ou acesse os Serviços de forma que viole os termos deste Contrato; (xi) carregar qualquer PHI para um serviço não designado pela Citrix como adequado para PHI; or (xii) fazer declarações a respeito da Citrix ou deste Contrato (incluindo, entre outros, que a Citrix é um fiador ou covendedor de qualquer um dos produtos e/ou serviços do Cliente).
- 2.3. **Violações das Limitações de Uso.** Se o Cliente tomar conhecimento ou receber uma notificação da Citrix de que qualquer Conteúdo do Cliente ou acesso ou uso do Conteúdo do Cliente viole a Seção 2.2, o Cliente deverá tomar medidas imediatas para remover a parte aplicável do Conteúdo do Cliente ou para suspender o acesso do Usuário aos Serviços, conforme aplicável. A Citrix pode solicitar ao Cliente para remediar isso e, se o Cliente não cumprir com esse pedido, a Citrix poderá suspender os Serviços de acordo com a Seção 9.8.

- 2.4. **Direitos de Propriedade.** Exceto para os direitos de uso limitado concedidos expressamente por este contrato, o Cliente não tem o direito, a titularidade ou o interesse sobre as Marcas ou Serviços da Citrix ou quaisquer componentes fornecidos pela Citrix em conexão com os Serviços ou quaisquer direitos de propriedade intelectual relacionados. O Cliente reconhece que a Citrix ou os seus licenciados detêm todos os direitos de propriedade, titularidade e interesse dos, ou os praticados em conexão com, as Marcas e Serviços da Citrix e quaisquer componentes, incluindo, sem limitação a todas as modificações, as melhorias, os trabalhos derivados, as configurações, as traduções, as atualizações e a interfaces destes. Isso inclui quaisquer informações que a Citrix e seus provedores de serviços colem e analisem em conexão com os Serviços, como padrões de uso, comentários do Usuário e outras informações para melhorar e aprimorar os Serviços. Em nenhum caso, a utilização dos comentários do Usuário pela Citrix relativos ou relacionados ao desenvolvimento, à melhoria ou ao uso utilização dos Serviços estará sujeita a qualquer limitação ou restrição. Nenhum outro direito em relação aos Serviços, qualquer produto da Citrix relacionado ou quaisquer direitos de propriedade intelectual relacionados estão implícitos. Para qualquer uso autorizado das Marcas da Citrix, o Cliente declara que revisou e vai aderir às Diretrizes de Marcas Registradas e de Direitos Autorais da Citrix, disponíveis em <https://www.citrix.com.br/about/legal/brand-guidelines.html> e aqui incorporadas para referência e conforme possam ser atualizadas periodicamente pela Citrix. Com relação aos serviços de consultoria da Citrix, todos os direitos de propriedade intelectual em todas as prestações, obras pré-existentes e trabalhos derivados de tais obras pré-existentes, bem como desenvolvimentos realizados, concebidos, criados, descobertos, inventados ou materializados no desempenho dos serviços de consultoria são e deverão continuar a ser propriedade exclusiva e absoluta da Citrix, sujeitos a uma licença mundial e não-exclusiva para o Cliente para uso interno.
- 2.5. **Software Livre.** Os Serviços podem incluir componentes locais de Software de Código Aberto. Não obstante todo o expressamente previsto neste Contrato, seu uso do Software Livre deve, de todas as formas, ser regido exclusivamente pela licença de código aberto indicada conforme aplicável ao código em <https://www.citrix.com/buy/licensing/open-source.html>.
3. **PEDIDOS, TAXAS E PAGAMENTO.** O Cliente pode solicitar serviços utilizando os processos de compra atuais da Citrix no momento. O Cliente é responsável por todas as Taxas e Impostos em Pedidos. O pagamento é devido para um Serviço e para o prazo adquirido, incluindo quaisquer renovações, de acordo com a programação de pagamento do modelo de licença aplicável. Se você comprar uma assinatura plurianual para quaisquer Serviços, ou assinatura plurianual, sua compra será do valor total de todos os anos da assinatura, mesmo se os pagamentos necessários forem anuais. No caso de você não conseguir pagar qualquer valor anual devido em uma assinatura plurianual, ou assinatura plurianual, e esse não cumprimento continuar por um período de trinta (30) dias, todos e quaisquer valores restantes da assinatura relevante serão imediatamente devidos e pagáveis. Se você comprar uma assinatura com base em um modelo de licença com base no consumo, sua compra constitui seu contrato para ser faturada e paga pelo consumo em intervalos e preços, conforme definido no modelo de licença. Se você comprar uma assinatura de renovação automática (que inclui modelos de consumo), sua compra constituirá seu contrato com renovações automáticas para o mesmo período como compradas inicialmente, e com renovações automáticas para suas outras assinaturas Citrix, se houver, pelo mesmo período que inicialmente compradas para cada uma delas. Você mantém o direito de avisar a não renovação à Citrix por e-mail sobre antes de qualquer renovação automática. A Citrix fornecerá um aviso por e-mail de cada renovação da assinatura (com exceção dos modelos de consumo) pelo menos sessenta (60) dias antes da renovação. Cada modelo de fatura de consumo constitui um aviso de renovação automática nos modelos de consumo. As opções de renovação para assinaturas disponíveis em seu local de pedidos são identificadas em <https://www.citrix.com.br/buy/licensing/citrix-cloud-services-renewals.html>. Verifique se você confirmou antes da compra a opção de renovação da assinatura a ser comprada. Você pode ver sua seleção de renovações para suas assinaturas compradas a qualquer momento em www.mycitrix.com. A menos que você conclua uma renovação por meio de um revendedor autorizado Citrix, você entende e concorda que a renovação da assinatura será feita e devida à Citrix. As taxas podem aumentar e os descontos podem não se aplicar a renovações. Todos os pedidos, incluindo renovações, estão sujeitos à aceitação da Citrix e a critério da mesma. Os pagamentos à Citrix são devidos trinta (30) dias após a data da nota fiscal. Todas as aquisições são finais e sem direito a reembolso, exceto conforme expressamente previsto nas Seções 4.2, 6.1 e 7.2 deste Contrato. A Citrix se reserva o direito, a seu próprio critério, de suspender ou encerrar os Serviços ou qualquer parte deles por falta de pagamento de taxas. Todas as informações fornecidas pelo Cliente ou em nome do Cliente para uma assinatura devem ser atuais, completas e precisas, e o Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas.
4. **PRAZO E RESCISÃO.**

- 4.1. **Prazo.** Os termos deste Contrato aplicam-se ao período de Serviços estipulado sob os Pedidos aceitos, incluindo as renovações automáticas, ou, se não houver nenhum, ao período oferecido de uma assinatura de avaliação ou dos Beta, Tech Preview ou Labs Services.
- 4.2. **Rescisão por Justa Causa.** Qualquer uma das partes poderá rescindir o Contrato ou Serviço específico se a outra parte violar qualquer uma das obrigações materiais contidas ao abrigo deste Contrato ou relativas ao Serviço específico e não sanar tal violação no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento da notificação por escrito da parte não infratora. No caso de rescisão pelo Cliente por violação de material da Citrix, o Cliente terá direito a um reembolso de quaisquer taxas pré-pagas não utilizadas e a qualquer pagamento anual subsequente devido referente a tais Serviços. Com relação a qualquer violação da Seção 1.17 pela Citrix, o Cliente deve fornecer uma notificação por escrito no prazo de trinta (30) dias após a introdução da Atualização relevante ou ser considerada como renunciante às suas reivindicações quanto a tal Atualização, e a rescisão com tal reembolso será seu recurso exclusivo. Qualquer uma das partes poderá rescindir imediatamente o Contrato se a outra parte se tornar insolvente ou falida, liquidada ou for dissolvida, ou deixar substancialmente todos os seus negócios. A Citrix poderá rescindir imediatamente o Contrato se o Cliente violar as Seções 2, 5 or 9.12.
- 4.3. **Efeito da Rescisão.** Após a rescisão do Contrato ou dos Serviços específicos afetados, o Cliente interromperá imediatamente todo o acesso e utilização dos Serviços ao abrigo do Contrato ou dos Serviços específicos. Nenhuma das partes será responsável por quaisquer danos resultantes da rescisão do Contrato, incluindo, sem limitação, a indisponibilidade do Conteúdo do Cliente decorrente a partir daí, desde que, entretanto, a rescisão não afete qualquer reclamação que tenha ocorrido antes da data efetiva de rescisão. A Citrix terá o direito de cobrar do Cliente e o Cliente concorda em pagar por qualquer utilização dos Serviços após a data de término, exceto o acesso do Cliente para baixar o Conteúdo do Cliente.
5. **CONTEÚDO DO CLIENTE E CONTAS DO CLIENTE.**
- 5.1. **Conteúdo do Cliente.** O Cliente detém todos os direitos sobre todo e qualquer Conteúdo do Cliente, incluindo aquele considerado confidencial pelo Cliente, sujeito a uma licença não exclusiva, mundial, isenta de royalties, para a Citrix, conforme necessário para fornecer os Serviços aqui descritos. Cada parte deverá aplicar medidas de segurança técnica, organizacional e administrativa razoáveis, conforme apropriado em relação aos Serviços, para manter o Conteúdo do Cliente protegido em conformidade com os padrões do setor, incluindo os identificados na Seção 9.7 para a Citrix. A interação do serviço com o Conteúdo do Cliente varia de acordo com a natureza do Serviço. O cliente guardará em todos os momentos uma cópia atual do Conteúdo do Cliente, se houver, fora dos serviços para fins de backup e arquivamento. Se a Citrix acreditar razoavelmente que um problema com os Serviços possa ser atribuído ao Conteúdo do Cliente ou uso dos Serviços, o Cliente deverá cooperar com a Citrix para identificar a origem e resolver o problema. O Cliente deverá cumprir todas as leis e obrigações de propriedade intelectual relacionadas ao Conteúdo do Cliente, bem como todos os deveres legais aplicáveis ao Cliente em virtude do uso dos Serviços, incluindo o fornecimento de todas as informações e avisos necessários e obtenção de todos os consentimentos necessários. Este Contrato estabelece as obrigações exclusivas da Citrix em relação ao atendimento do Conteúdo do Cliente. A Citrix não tem qualquer obrigação de manter o Conteúdo do Cliente após a expiração ou encerramento de um Contrato ou dos Serviços afetados. O Cliente terá 30 (trinta) dias para baixar o Conteúdo do Cliente depois da expiração ou rescisão, e deve entrar em contato com o suporte técnico da Citrix para obter as informações sobre o acesso e as instruções de download.
- 5.2. **Contas do Cliente.** O Cliente é unicamente responsável (i) pela configuração da Conta do Cliente, (ii) pela operação, desempenho e segurança do equipamento do Cliente, redes e demais recursos de computação utilizados para se conectar aos Serviços, (iii) pela garantia de que todos os Usuários saiam ou façam o logoff dos Serviços ao fim de cada sessão, (iv) por manter a confiabilidade das contas do Cliente, das IDs de Usuário, dos códigos de conferência, das senhas e/ou dos números de identificação pessoal usados em conjunto com os Serviços, incluindo não compartilhar informações de login entre os Usuários, e (v) por todos os usos dos Serviços que ocorram por meio da senha ou da conta do Cliente. O Cliente notificará a Citrix imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de sua conta ou qualquer outra violação de segurança. A propriedade da conta do Cliente está diretamente vinculada ao indivíduo ou à entidade que completa o processo de registro da conta. O Cliente reconhece que a Citrix dependerá das informações fornecidas para resolver problemas decorrentes da conta do Cliente.
- 5.3. **Acesso à Conta do Cliente/Instruções.** O proprietário da conta do Cliente, e qualquer Usuário autorizado, terá acesso às informações na conta do Cliente. A Citrix não fornecerá acesso a nenhum outro Usuário a qualquer momento. O Cliente concorda que a Citrix pode confiar nas instruções fornecidas pelo proprietário da conta, seja por meio do painel da conta ou por e-mail do endereço registrado para o proprietário da conta do Cliente. O Cliente concorda em não solicitar acesso ou informações sobre uma conta que não seja de propriedade do Cliente e resolver qualquer disputa relacionada à conta diretamente com a outra parte. No caso de uma disputa em relação aos dados da conta do Cliente, a Citrix só divulgará informações para outra

parte que não seja o proprietário da conta do Cliente mediante uma ordem judicial ou outra renúncia e liberação notarial, conforme determinado pela Citrix.

6. GARANTIAS E ISENÇÃO DE GARANTIA.

- 6.1. A CITRIX GARANTE QUE OS SERVIÇOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER COMPONENTES DE SOFTWARE ENTREGUES COM OS SERVIÇOS, ESTARÃO EM CONFORMIDADE MATERIALMENTE COM AS DESCRIÇÕES DO SERVIÇO. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA CITRIX E A MEDIDA EXCLUSIVA DO CLIENTE AO ABRIGO DESTA GARANTIA SERÁ, A CRITÉRIO EXCLUSIVO DA CITRIX E SUJEITA À LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, FORNECER SERVIÇOS EM CONFORMIDADE, INCLUINDO A SUBSTITUIÇÃO DE COMPONENTES DE SOFTWARE CONFORME NECESSÁRIO, OU EXTINGUIR OS SERVIÇOS QUE NÃO ESTEJAM EM CONFORMIDADE E FORNECER UM REEMBOLSO PROPORCIONAL DE QUAISQUER TAXAS PRÉ-PAGAS NÃO UTILIZADAS DESDE O PERÍODO DE NÃO CONFORMIDADE ATÉ O FIM DO PERÍODO RESTANTE, E REEMBOLSO DE QUAISQUER PAGAMENTOS ANUAIS SUBSEQUENTES DEVIDO A ESSE SERVIÇO. A CITRIX FORNECERÁ SERVIÇOS DE CONSULTORIA, SE ADQUIRIDA, DE FORMA PROFISSIONAL E DILIGENTE. A RESPONSABILIDADE INTEGRAL DA CITRIX E O RECURSO EXCLUSIVO DO CLIENTE SOB ESTA GARANTIA É O DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA OU, SE A REPRESENTAÇÃO NÃO FOR POSSÍVEL OU CONFORMADA, DEPOIS A CITRIX FORNECERÁ UM REEMBOLSO O VALOR PAGO PELOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA NÃO CONFORMANTES.
- 6.2. A GARANTIA LIMITADA ANTERIOR NÃO ABRANGE OS PROBLEMAS QUE RESULTEM DE ACIDENTE, ABUSO OU USO DE MANEIRA INCONSISTENTE COM ESTE CONTRATO OU RESULTEM DE EVENTOS ALÉM DO CONTROLE RAZOÁVEL DA CITRIX, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, DISPONIBILIDADE DE OU OPERAÇÃO EM COMBINAÇÃO COM REDE OU SISTEMA, HARDWARE, SOFTWARE, SERVIÇO OU DADOS DE TERCEIROS. NA MEDIDA EM QUE FOR PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A CITRIX E SUAS AFILIADAS, LICENCIANTES E PROVEDORES DE SERVIÇOS SE EXLIMEM DE TODAS AS OUTRAS REPRESENTAÇÕES, GARANTIAS E CONDIÇÕES, SEJAM EXPRESSAS, IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU OUTRAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, TITULARIDADE, USO PACÍFICO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO E NÃO VIOLAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DE QUALQUER CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU USO DE COMÉRCIO, E QUAISQUER CONDIÇÕES DE QUALIDADE, DISPONIBILIDADE, CONFIABILIDADE, SEGURANÇA, OU AUSÊNCIA DE VÍRUS, ERROS OU ERROS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE CERTAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, PORTANTO, ALGUMAS DAS EXCLUSÕES ACIMA PODEM NÃO SER APLICÁVEIS SE O CLIENTE ESTIVER LOCALIZADO EM TAL JURISDIÇÃO.
- 6.3 SE VOCÊ É UM CONSUMIDOR AUSTRALIANO COBERTO PELA LEI AUSTRALIANA DO CONSUMIDOR: Nossos produtos vêm com garantias que não podem ser excluídas pela Lei do Consumidor Australiana. Você tem direito a uma substituição ou reembolso por uma falha grave e compensação por qualquer outra perda ou dano razoavelmente previsível. Você também terá o direito de ter as mercadorias reparadas ou substituídas se as mercadorias não forem de qualidade aceitável e a falha não corresponder a uma falha grave. Não obstante qualquer outra disposição deste Contrato e na medida permitida pela lei aplicável, a responsabilidade da Citrix decorrente ou em relação a uma reclamação sob ou violação de qualquer garantia ou garantia legal que não possa ser excluída será limitada, por opção da Citrix: (i) ao fornecimento dos Serviços novamente; ou (ii) ao pagamento do custo de ter os Serviços novamente fornecidos.

7. INDENIZAÇÃO.

- 7.1. **Indenização pela Citrix.** Sujeita às Seções 7.2 e 7.3 abaixo, a Citrix indenizará e defenderá o Cliente de qualquer Reivindicação de Violação por parte de terceiros e arcará com honorários razoáveis de advogados, custas judiciais, danos finalmente adjudicados ou custos de liquidação razoáveis com relação a tal Reivindicação de Violação; desde que: (i) o Cliente notifique a Citrix prontamente e por escrito sobre uma Reivindicação de Violação de tal forma que a Citrix não seja prejudicada por qualquer atraso da notificação; (ii) a Citrix tenha o controle absoluto sobre a defesa e a liquidação de qualquer Reivindicação de Violação; e (iii) o Cliente forneça assistência razoável na defesa do mesmo assunto para reembolso pela Citrix. Para os fins desses termos, "Reivindicação de Violação" significa qualquer reivindicação, processo ou ação aberta contra um Cliente com base em uma alegação de que os Serviços, excluindo qualquer Software de Código Aberto incluído em qualquer componente de software distribuído ao Cliente ou usado em conjunto com os Serviços, conforme entregues pela Citrix, infringem qualquer patente ou direitos autorais, ou violam direitos de segredo comercial de terceiros.

- 7.2. **Remediação às violações.** Se o uso pelo Cliente de qualquer dos Serviços for, ou na opinião da Citrix provavelmente for, resultado de uma Reivindicação de Violação, a Citrix deverá, a seu exclusivo critério e custas, (i) proporcionar ao Cliente o direito de continuar a usar os Serviços como aqui contemplados, ou (ii) substituir ou modificar os Serviços para tornar a sua utilização não infratora sem degradação no desempenho ou uma redução material na funcionalidade e notificar o Cliente para interromper o uso da versão anterior, o qual o Cliente deverá fazer imediatamente. Caso as opções estipuladas nas subseções (i) e (ii) mencionadas acima não estejam razoavelmente disponíveis, a Citrix pode, a seu exclusivo critério, mediante aviso por escrito ao Cliente, rescindir este Contrato, cancelar o acesso aos Serviços e reembolsar ao Cliente quaisquer Taxas pré-pagas, mas não usadas, dos Serviços.
- 7.3. **Limitação.** A Citrix não se responsabiliza e não terá responsabilidade por nenhuma Reivindicação de Infração com base no (i) acesso do Cliente aos Serviços e/ou seu uso depois do aviso de Reivindicação de Infração; (ii) qualquer modificação dos serviços pelo cliente ou por sua instrução; (iii) a combinação dos Serviços do Cliente com serviços, programas, dados, hardware ou outros materiais de terceiros; ou (iv) qualquer violação de marca comercial ou direitos autorais envolvendo qualquer marca ou identidade visual não aplicada pela Citrix ou envolvendo qualquer marca ou identificação visual aplicada mediante solicitação do Cliente.
- 7.4. **Recurso Exclusivo.** O SUPRACITADO DECLARA A ÚNICA RESPONSABILIDADE DA CITRIX E O RECURSO EXCLUSIVO DO CLIENTE A RESPEITO DE QUALQUER REIVINDICAÇÃO DE INFRAÇÃO ABAIXO.
8. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.** NENHUMA PARTE DEVERÁ SER RESPONSÁVEL PELA OUTRA PARTE OU POR QUALQUER OUTRA PESSOA POR QUAISQUER PERDAS INDIRETA, ESPECIAL, CONSEQUENCIAL OU INCIDENTAL, OU DANOS EXEMPLARES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AQUELES DECORRENTES DE OU RELACIONADOS (i) À PERDA DE DADOS, (ii) PERDA DE RECEITA, (iii) PERDA DE OPORTUNIDADE, (iv) PERDA DE LUCROS E (v) INDISPONIBILIDADE (EXCLUINDO CRÉDITOS DEVIDO A QUALQUER OBRIGAÇÃO DE SLA) OU NÃO EXECUÇÃO DE QUALQUER OU TODOS OS SERVIÇOS, EM CADA CASO, QUALQUER QUE TENHA SIDO A FORMA COMO FORAM CAUSADOS E BASEADOS EM QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, VIOLAÇÃO DO CONTRATO, ATO ILÍCITO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA) OU VIOLAÇÃO DE ESTATUTO, INDEPENDENTEMENTE DE TAL PARTE TER OU NÃO SIDO ACONSELHADA SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A LIMITAÇÃO OU A EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS EVENTUAIS OU CONSEQUENCIAIS, PORTANTO, ALGUMAS DAS LIMITAÇÕES ACIMA PODEM NÃO SER APLICÁVEIS. EXCETO (a) AS OBRIGAÇÕES EM INDENIZAR DE UMA PARTE (b) UMA VIOLAÇÃO POR PARTE DO CLIENTE DAS SEÇÕES 2 OU 5, E NA MEDIDA EM QUE SEJA PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, A RESPONSABILIDADE TOTAL CUMULATIVA DE CADA PARTE E SUAS AFILIADAS, LICENCIANTES E PROVEDORES DE SERVIÇOS RESULTANTE DESTES CONTRATOS E/OU DA RESCISÃO DO MESMO, DEVERÁ SER LIMITADA À SOMA DAS QUANTIAS PAGAS PELO SERVIÇO APLICÁVEL DURANTE OS DOZE (12) MESES IMEDIATAMENTE PRECEDENTES AO INCIDENTE O QUAL RESULTOU NA RESPONSABILIDADE, E, NO CASO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA, AS QUANTIAS PAGAS PELO SERVIÇO DE CONSULTORIA APLICÁVEL. O PRECEDENTE NÃO SE LIMITARÁ ÀS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE DE PAGAR QUAISQUER TAXAS E/OU OUTRAS SOMAS DEVIDAS MEDIANTE QUALQUER PEDIDO. AS DESCRIÇÕES DO SERVIÇO PODEM CONTER LIMITAÇÕES ADICIONAIS DE RESPONSABILIDADE QUE ESTEJAM RELACIONADAS A SERVIÇOS INDIVIDUAIS.
9. **TERMOS ADICIONAIS.**
- 9.1. **Usuários finais do governo dos EUA.** Se o Cliente é um órgão do governo dos EUA, o Cliente, pelo presente instrumento, reconhece e concorda que o software que está sendo acessado por meio dos Serviços, bem como todo e qualquer software obtido por download por qualquer Usuário em conexão com o Serviço, constitui "Software de Computador Comercial", conforme definido na Seção 2.101 do Regulamento de Aquisições Federais ("FAR"), 48 CFR 2.101. Portanto, de acordo com a Seção 12.212 da FAR (48 CFR 12.212) e as Seções 227.7202-1 e 227.7202-3 do Suplemento de Legislação de Aquisições Federais para Defesa ("DFARS") (48 CFR 227.7202-1 e 227.7202-3), o uso, a duplicação e a divulgação do software e da Documentação afim por parte do Governo dos EUA ou de qualquer de seus órgãos é regido por e está sujeito a todos os termos, condições, restrições e limitações estipulados neste Contrato. Se, por qualquer motivo, a FAR 12.212 ou as DFARS 227.7202-1 ou 227.7202-3, ou esses termos de licença não forem considerados aplicáveis, o Cliente, pelo presente instrumento, reconhecerá que os direitos do Governo de usar, duplicar ou divulgar o software e documentação afim são "Direitos Restritos", conforme definido em 48 CFR Seção 52.227-14(a) (maio de 2014) ou DFARS 252.227-7014(a)(15) (fevereiro de 2014), conforme aplicável. O fabricante é Citrix Systems, Inc., 851 West Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, Florida, 33309.

- 9.2. **Avaliação dos Serviços.** Se uma oferta de Serviço for identificada como uma avaliação (“Avaliação”), o Cliente poderá usar o Serviço por um período limitado de tempo para fins de demonstração, teste ou avaliação. A CITRIX FORNECE AVALIAÇÕES “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” E SEM GARANTIA. QUAISQUER DADOS DE CLIENTES CARREGADOS EM UMA AVALIAÇÃO SERÃO PERMANENTEMENTE PERDIDOS, A MENOS QUE O CLIENTE ADQUIRA UMA ASSINATURA DOS MESMOS SERVIÇOS QUE OS COBERTOS PELA AVALIAÇÃO OU EXPORTE ESTES DADOS ANTES DO FINAL DO PERÍODO DE AVALIAÇÃO. Estes termos substituem quaisquer termos e condições conflitantes no Contrato.
- 9.3. **Beta, Tech Preview ou Labs Services.** Os Serviços não incluem os Beta, Tech Preview ou Labs Services. O CLIENTE RECONHECE QUE OS SERVIÇOS BETA, TECH PREVIEW OU LABS SERVICES SÃO OFERECIDOS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” E SEM GARANTIA. TAIS SERVIÇOS PODEM CONTER BUGS, ERROS E OUTROS DEFEITOS. A Citrix não faz quaisquer representações, promessas ou garantias de que tais Serviços serão anunciados publicamente ou disponibilizados de maneira geral. A Citrix não tem obrigação de fornecer suporte técnico ou disponibilidade contínua e tais Serviços podem ser suspensos ou encerrados a qualquer momento pela Citrix a seu exclusivo critério, com ou sem notificação ao Cliente. Estes termos substituem quaisquer termos e condições conflitantes no Contrato. A Citrix reserva-se o direito de modificar ou descontinuar quaisquer Beta, Tech Preview ou Labs Services a qualquer momento e sem aviso.
- 9.4. **Serviços ou Conteúdo de Terceiros.** Os serviços ou o conteúdo de terceiros não fazem parte dos Serviços e não são suportados pela Citrix. Um Serviço pode conter recursos ou funções que permitem a interoperação com serviços ou conteúdo de terceiros, conforme estabelecido nas Descrições do Serviço.
- 9.5. **Direitos Autorais.** A Citrix reserva-se o direito de apagar ou desativar qualquer conteúdo supostamente infrator, para exigir que o Cliente encerre as contas de Usuários que sejam infratores reincidentes, e de transmitir as informações no aviso de infração de direitos autorais ao Usuário que supostamente forneceu o conteúdo ilícito.
- 9.6. **Consentimento para Utilização dos Logs.** A Citrix e seus provedores de serviços podem coletar e usar os Logs para facilitar os Serviços, incluindo a segurança, o gerenciamento, a medição e a melhoria dos Serviços. Os Logs podem ser usados para fins não especificados nesta Seção somente de forma agregada.
- 9.7. **Proteção de dados e conformidade com o Regulamento geral sobre a proteção de dados.** A Citrix concorda em processar o Conteúdo e os Registros do Cliente, bem como os dados pessoais fornecidos em conexão com este Contrato, conforme cobertos e de acordo com as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis à Citrix e com o seguinte: (a) com relação a qualquer informação pessoal dos residentes na União Europeia processados em conexão com os Serviços e os serviços de consultoria, o Contrato de Processamento de Dados em <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-data-processing-agreement.html>; e (b) com relação ao Conteúdo do Cliente e Logs em conexão com os Serviços e os serviços de consultoria, o Anexo de Segurança dos Serviços da Citrix em <https://www.citrix.com/buy/licensing/citrix-services-security-exhibit.html>. O Cliente concorda em fornecer quaisquer avisos e obter quaisquer consentimentos necessários para que a Citrix acesse e processe dados pessoais e outros, conforme especificado neste Contrato. O Contrato de Processamento de Dados e o Anexo de Segurança dos Serviços da Citrix estão incorporados aqui para fins de referência.
- 9.8. **Suspensão do Serviço.** A Citrix se reservará o direito de suspender o acesso do Cliente a um Serviço se determinar, a seu exclusivo critério, que (i) o pagamento dos Serviços não tenha sido recebido no prazo de 30 dias a partir da data em que o pagamento é devido, (ii) o uso do serviço pelo Cliente ou seus Usuários infrinja este Contrato e não seja remediado conforme exigido pela Seção 4.2, (iii) o Cliente tenha falhado em atender, em tempo hábil, a solicitação da Citrix de agir de acordo com a Seção 2.3, (iv) o uso dos Serviços pelo Cliente represente um risco de segurança ou outros riscos para os Serviços ou para outros usuários dos Serviços, ou (v) seja necessária suspensão de acordo com uma intimação, decisão judicial ou outro processo legal. A Citrix concorda em notificar o Cliente sobre qualquer suspensão. O Cliente continuará a ser responsável por todas as taxas incorridas antes ou durante qualquer suspensão. A Citrix se reserva o direito, a seu critério, de impor taxas razoáveis para restaurar dados arquivados de contas inadimplentes.
- 9.9. **Uso de Alto Risco.** O Cliente reconhece que os Serviços não foram projetados ou destinados ao acesso e/ou uso em ou com atividades de alto risco.
- 9.10. **Cobranças de Voz e Dados; Conectividade do Cliente.** O Cliente será responsável por todas as taxas e encargos aplicados pelas operadoras de telefonia, provedores de conexão sem fio e outros provedores de transmissão de dados e/ou voz do Cliente para acessar e usar os Serviços. Se a conexão de banda larga e/ou serviço telefônico do Cliente falhar, ou se o Cliente experimentar uma falta de energia ou outra falha ou interrupção, os Serviços também poderão deixar de funcionar por motivos fora do controle da Citrix. TAXAS DE DADOS E DE MENSAGENS DE TEXTO PADRÃO PODEM SER APLICADAS AO SEU CELULAR COM

BASE NO PLANO DO CLIENTE OU OUTRA OPERADORA APLICÁVEL. Como o acesso móvel e a entrega de mensagens de texto estão sujeitos à disponibilidade da rede da operadora móvel do Cliente, tal acesso e entrega não são garantidos.

- 9.11. **Atribuição.** O Cliente não poderá ceder seus direitos ou delegar suas obrigações ao abrigo deste Contrato, seja em parte ou integralmente, sem o consentimento prévio por escrito da Citrix, exceto se o Cliente puder ceder este Contrato no todo para um Afiliado ou um sucessor de interesse como parte de uma reorganização, consolidação, fusão ou venda corporativa de todos ou praticamente todos os seus ativos. O Cliente deverá fornecer um aviso à Citrix mediante a conclusão de qualquer atribuição permitida. Qualquer tentativa de cessão em violação do disposto acima será nula. Este contrato associará e reverterá em benefício do sucessor de cada parte ou representantes autorizados.
- 9.12. **Restrição à Exportação e Cumprimento das Leis.** O Cliente concorda que os Serviços estão sujeitos à leis e regulamentações dos Estados Unidos da América, estrangeiras e internacionais para o controle de exportação e sanções econômicas, e concorda em cumprir todas essas leis e regulamentações aplicáveis, incluindo, dentre outras, Regulamentações de Administração de Exportação (Export Administration Regulations, "EAR") dos EUA e regulamentações promulgadas pelo Gabinete de Controle de Bens Estrangeiros (Office of Foreign Assets Control, "OFAC") do Departamento do Tesouro dos EUA. O Cliente também concorda especificamente em não permitir o acesso ou uso, direta ou indiretamente, dos Serviços em países/regiões embargados ou sancionados, por pessoas sancionadas ou negadas, ou para usos finais proibidos sob a lei dos EUA sem autorização do governo dos EUA. Ambas as partes também concordam em cumprir todas as outras leis, regras e regulamentos aplicáveis a essa parte ao abrigo deste Contrato.
- 9.13. **Auditoria.** Com frequência não superior à anual e às custas da Citrix, a Citrix pode auditar o uso do Cliente de qualquer Serviço durante o horário comercial normal, incluindo, sem limitação, componentes locais fornecidos com os Serviços. Se uma auditoria revelar que o Cliente não pagou todas as taxas devidas referentes aos Serviços, além de outras medidas aqui previstas, o Cliente deverá ser faturado para cobrança de tais taxas. Se as taxas não pagas excederem 10% (dez por cento) das taxas pagas, o Cliente deverá também arcar com custos razoáveis de realização da auditoria da Citrix.
- 9.14. **Avisos.** Todos os avisos legais exigidos nos termos deste Contrato serão feitos por escrito e entregues pessoalmente ou por correspondência registrada expressa para o último endereço designado na conta para o Cliente, e a entidade de contratação Citrix conforme especificado abaixo, ou qualquer outro endereço que qualquer das partes possa especificar mediante notificação à outra parte, tal como previsto. O aviso deverá ser considerado entregue (i) mediante entrega em pessoa; (ii) caso seja entregue por correio aéreo ou email, mediante a confirmação de recebimento; ou (iii) 5 (cinco) dias após o envio via correio. Uma cópia de todos os avisos legais do Cliente para a Citrix também deve ser enviada para contract-notice@citrix.com. Os avisos não legais na Seção 3.0 podem ser enviados pelo Cliente ao endereço de email da Citrix especificado na Notificação de Renovação aplicável e serão considerados efetivos no carimbo de data e hora no email do Cliente. A Citrix pode fornecer ao Cliente avisos não legais por meio de www.mycitrix.com e/ou por meio de mensagens ou painéis no produto, que devem ser considerados efetivos imediatamente.
- 9.15. **Acordo Total, Ordem de Precedência.** O Contrato estipula o acordo total e o entendimento das partes com relação aos Serviços e substitui todos os contratos anteriores e contemporâneos celebrados de forma oral e escrita. Se houver qualquer conflito entre estes termos e quaisquer termos do BAA suplementares relacionados a PHI, este Contrato prevalecerá. Se houver qualquer conflito entre estes termos e as Descrições do Serviço relacionadas a um Serviço específico, esses termos deverão prevalecer, a menos que seja especificamente indicado de outra forma na Descrição do Serviço aplicável. Nada contido em qualquer Pedido ou outro documento enviado pelo Cliente de forma alguma adicionará ao ou modificará o Contrato ou quaisquer termos do programa de licença da Citrix sob o qual o Pedido foi realizado. Os termos deste Contrato e/ou as Descrições do Serviço ou outros documentos mencionados podem ser atualizados pela Citrix de tempos em tempos sem aviso (mas serão identificados pela última data de atualização) e podem ser lidos a qualquer momento em https://www.citrix.com/content/dam/citrix/en_us/documents/buy/enterprise-saas-eusa.pdf. O acesso continuado do Cliente aos Serviços e o uso destes constituem a aceitação dos termos então vigentes.
- 9.16. **Termos Gerais.** Os títulos e as epígrafes são usados apenas para sua conveniência e não fazem parte deste contrato. Eles não serão usados para interpretar este contrato. As disposições das Seções 1 (Definições), 2.2 (Limitações de Uso), 2.4 (Direitos de Propriedade), 2.5 (Software Livre), 3 (Pedidos, Taxas e Pagamentos), 4.3 (Efeito da Rescisão), 5 (Conteúdo do Cliente e Contas do Cliente), 7 (Indenização), 8 (Limitação de Responsabilidade), 9.14 (Avisos), 9.16 (Disposições Gerais) e 9.17 (Parte Contratante, Escolha de Legislação e Local para Resolver Litígios) devem permanecer após rescisão do Contrato. Se qualquer disposição deste Contrato for declarada por um tribunal de jurisdição competente como inválida, ilegal ou inexecutável, tal disposição será removida deste Contrato, e as outras disposições permanecerão em pleno vigor e efeito. As partes são contratadas independentes, e nada neste Contrato cria uma parceria, franquia, joint venture,

agência, relação fiduciária ou vínculo empregatício entre as partes. A Citrix pode subcontratar responsabilidades sob este Contrato, mas permanece responsável por sua violação deste Contrato, seja causada por atos ou omissões da Citrix ou de suas subcontratadas. Nenhuma pessoa ou entidade que não seja uma parte deste contrato será considerada um terceiro beneficiário deste contrato nem de qualquer disposição contida nele. Os distribuidores e os revendedores autorizados da Citrix não têm o direito de modificar este contrato ou de fazer quaisquer representações, compromissos ou garantias adicionais associativas à Citrix. Nenhuma renúncia ou alteração de nenhum termo ou condição deste Contrato será válida ou vinculada a qualquer parte, a menos que seja acordado por escrito por tal parte. Caso a Citrix falhe em executar qualquer termo do presente Contrato, isso não será interpretado como uma renúncia do direito de fazer cumprir tais termos no futuro. Salvo disposição em contrário, as medidas são cumulativas. Este Contrato pode ser celebrado online, pelo uso dos Serviços e/ou executado por meio de assinatura eletrônica e em uma ou mais vias. Nenhuma das partes será responsável ou terá qualquer responsabilidade por qualquer atraso ou falha na execução devido a circunstâncias imprevistas ou causas além de seu controle razoável, incluindo atos de Deus, terremoto, incêndio, inundação, sanções, embargos, greves, bloqueios ou outros distúrbios trabalhistas, agitação civil, insucesso, indisponibilidade ou atraso de fornecedores ou licenciadores, tumultos, atos terroristas ou outros atos criminosos ou maliciosos, guerra, falha ou interrupção da Internet ou conexões à Internet ou infraestrutura de terceiros, falhas de energia, atos civis e militares autoridades e condições climáticas severas ("Força Maior"). A parte afetada notificará a outra parte por escrito (quando possível) sobre a falha de execução devido a Força Maior e usará seus esforços razoáveis para limitar o atraso resultante em seu desempenho.

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

CTX_code: EUSA 10/16/19