

Master Subscription Agreement	Contrato geral de assinatura
This Master Subscription Agreement (this “ Agreement ”) is between SugarCRM Inc. with its principal place of business at 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401 USA (“ Sugar ”), and the entity that has accepted this Agreement through an Order that references this Agreement (“ Customer ”). Capitalized terms not defined elsewhere in this Agreement have the meanings given to them in the Certain Definitions Section herein.	Este Contrato geral de assinatura (“ Contrato ”) é celebrado entre a SugarCRM Inc., com sede em 548 Market Street, PMB 59423, San Francisco, CA 94104-5401, EUA (“ Sugar ”) e a entidade que aceitou este Contrato por meio do Pedido que faz referência a este Contrato (“ Cliente ”). Os termos em letras maiúsculas não definidos neste Contrato têm os significados atribuídos na seção Algumas definições deste instrumento.
1. Application Services	1. Serviços de aplicativo
1.1. <u>Application Services and Deployment.</u> Subject to the terms and conditions of this Agreement, Customer will have the non-exclusive, worldwide, limited right to use or have access to Application Services during the Subscription Term (as extended) specified in Customer’s Order therefor. Application Services are deployed by means of software-as-a-service hosted by Sugar (“ SugarCloud ”), or installation by or for Customer on or at its premises or hosted by Customer or by a third party on Customer’s behalf (“ On-Site ”) as specified in an Order and may be used solely for Customer’s internal business operations except as otherwise specified in an Order. Certain Application Services are also subject to the Product Specific Terms, which are hereby incorporated by reference and are available at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/ .	1.1. <u>Serviços de aplicativo e implantação.</u> De acordo com os prazos e condições deste Contrato, o Cliente terá o direito não exclusivo, mundial e limitado de usar ou ter acesso aos Serviços de aplicativo durante a Vigência da assinatura (conforme estendida) especificada no Pedido do Cliente. Os Serviços de aplicativo são implantados por meio do software como serviço hospedado pela Sugar (“ SugarCloud ”), instalação por ou para o Cliente em suas respectivas instalações ou hospedados pelo Cliente ou terceiros em nome do Cliente (“ No local ”), conforme especificado no Pedido, e podem ser usados exclusivamente para as operações comerciais internas do Cliente, salvo especificação em contrário no Pedido. Determinados Serviços de aplicativo também estão sujeitos aos Termos específicos do Produto, que são incorporados por referência por meio deste instrumento e estão disponíveis em https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/product-terms/ .
1.2. <u>Usage Limits.</u> Customer agrees to only allow those Subscription Users Customer paid the applicable fees to access Application Services and to not share usernames, passwords, or log-in information with other persons or entities. Except as otherwise specified in an Order, Customer is not permitted to allow its affiliates, subsidiaries, sister companies or entities, related entities, parent entities (collectively, “ Affiliates ”), or any other party to use Application Services without Sugar’s specific prior written consent. Customer’s administrator(s) may reassign a Subscription User account during the Subscription Term if a former Subscription User no longer requires access to or use of Application Services. Customer agrees to notify Sugar in writing immediately upon becoming aware of any unauthorized use of, or access to, Application Services or any Subscription User account or password thereof. Users of external applications accessing functionality or data stored inside Application Services require a subscription for each user who accesses the functionality or data.	1.2. <u>Limites de uso.</u> O Cliente concorda em permitir que somente os Usuários por assinatura para os quais o Cliente pagou as taxas aplicáveis acessem os Serviços de aplicativo, sem compartilhar nomes de usuário, senhas ou informações de login com outras pessoas físicas ou jurídicas. Salvo especificação em contrário no Pedido, o Cliente não tem permissão para permitir que suas respectivas afiliadas, subsidiárias, empresas ou entidades coligadas, entidades relacionadas, entidades matrizes (coletivamente, “ Afiliadas ”) ou qualquer outra parte use os Serviços de aplicativo sem o consentimento prévio, por escrito e específico da Sugar. Os administradores do Cliente poderão reatribuir uma conta de Usuário por assinatura durante a Vigência da assinatura, caso um ex-Usuário por assinatura não requeira mais o acesso ou uso dos Serviços de aplicativo. O Cliente concorda em notificar a Sugar por escrito imediatamente após tomar conhecimento de qualquer uso ou acesso não autorizado aos Serviços de aplicativo ou a qualquer conta de Usuário por assinatura ou senha relacionada. Os usuários de aplicativos externos que acessarem a funcionalidade ou os dados armazenados nos Serviços de aplicativo precisam ter uma assinatura para cada usuário que acessar a funcionalidade ou os dados.
1.3. <u>On-Site Deployment.</u> If Customer procures Application Services for On-Site use, Sugar will electronically deliver or otherwise make available Application Services to Customer and the information necessary for Customer’s installation and use thereof during the Subscription Term.	1.3. <u>Implantação no local.</u> Se o Cliente adquirir Serviços de aplicativo para uso No local, a Sugar entregará eletronicamente ou disponibilizará os Serviços de aplicativo ao Cliente e as informações necessárias para a instalação e uso do Cliente durante a Vigência da assinatura.
1.4. <u>SugarCloud Deployment.</u>	1.4. <u>Implantação do SugarCloud.</u>
1.4.1. <u>Access.</u> If Customer subscribes to SugarCloud, Sugar will make SugarCloud available to Customer during the Subscription Term in accordance with the Documentation and the	1.4.1. <u>Acesso.</u> Se o Cliente assinar o SugarCloud, a Sugar disponibilizará o SugarCloud ao Cliente durante a Vigência da assinatura, de acordo com a Documentação e com os prazos

terms of this Agreement and subject to the applicable Managed Storage Space Policy.	deste Contrato, e sujeito à Política de espaço de armazenamento gerenciado aplicável.
1.4.2. <u>Customizations</u> . Customer agrees any customization to its SugarCloud environment must be created through Sugar-certified customizations using the Sugar module loader (or other Sugar-approved method and compliant with established industry security standards).	1.4.2. <u>Personalizações</u> . O Cliente concorda que qualquer personalização ao ambiente do SugarCloud precisará ser criada por meio de personalizações certificadas pela Sugar usando o Sugar Module Loader (ou outro método aprovado pela Sugar e compatível com as normas de segurança estabelecidas pelo setor).
1.4.3. <u>Recoveries and Sandbox</u> . Customer may submit a request to Sugar to receive recoveries of Customer Data from backup (" Recoveries ") and/or duplicates of its hosted environment (data application logic and configuration) (" SandBox ") at any time. Recoveries and SandBoxes may be available free of charge based on the subscription and/or product version subscribed. Additional Recoveries and SandBoxes are available at Sugar's then-current fees.	1.4.3. <u>Recuperações e Sandbox</u> . O Cliente poderá enviar uma solicitação à Sugar para receber recuperações dos Dados do Cliente dos arquivos de backup (" Recuperações ") e/ou duplicatas do ambiente hospedado (lógica e configuração do aplicativo de dados) (" SandBox ") a qualquer momento. Recuperações e SandBoxes poderão estar disponíveis gratuitamente com base na assinatura e/ou versão do produto assinado. Recuperações e SandBoxes adicionais estão disponíveis mediante as taxas vigentes da Sugar.
2. Customer Responsibilities and Restrictions	2. Responsabilidades e restrições do Cliente
2.1. <u>Responsibilities</u> .	2.1. <u>Responsabilidades</u> .
2.1.1. <u>All Services</u> . Customer hereby assumes sole responsibility for: (a) Subscription Users' use of Application Services, Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and/or Sugar Care (collectively, " Services ") in accordance with the Documentation, (b) ensuring only Subscription Users use Services and not share access credentials, (c) determining the suitability of Services for Customer's business, and (d) the acts and omissions of any third-party contractors used by Customer to assist with the installation, implementation, use and modification of Services.	2.1.1. <u>Todos os serviços</u> . Por meio deste instrumento, o Cliente assume a responsabilidade exclusiva: (a) pelo uso, pelos Usuários por assinatura, dos Serviços de aplicativo, Serviços de suporte, Serviços profissionais, Sugar Market e/ou Sugar Care (coletivamente, " Serviços ") de acordo com a Documentação; (b) por assegurar que somente Usuários por assinatura usem os Serviços e não compartilhem as credenciais de acesso; (c) por determinar a adequação dos Serviços aos negócios do Cliente; e (d) pelos atos e omissões dos prestadores de serviços terceirizados usados pelo Cliente para auxiliar na instalação, implementação, uso e modificação dos Serviços.
2.1.2. <u>SugarCloud and Hosting-related Services</u> . If Customer subscribes to SugarCloud, or otherwise engages Sugar to process Customer Data, Customer also assumes sole responsibility for: (a) the accuracy, integrity, and legality of Customer Data when using Services and the means by which Customer acquires, uses, and disseminates such Customer Data, (b) complying with any and all regulations and laws applicable to Customer Data and use of Services, (c) complying with all Data Protection Laws, and obtaining and storing records of any and all required consents from each data subject if Customer uses Services to process Personal Data, and (d) all code, video, images, information, data, text, software, music, sound, photographs, graphics, messages or other materials it or its Subscription Users upload, post, publish or display in the use of Services.	2.1.2. <u>Serviços relacionados à hospedagem e ao SugarCloud</u> . Se o Cliente assinar o SugarCloud ou, de outra forma, contratar a Sugar para processar os Dados do Cliente, o Cliente também assume a responsabilidade exclusiva: (a) pela precisão, integridade e legalidade dos Dados do Cliente ao usar os Serviços e dos meios pelos quais o Cliente adquire, usa e dissemina estes Dados do Cliente; (b) por cumprir todos os regulamentos e leis aplicáveis aos Dados do Cliente e ao uso dos Serviços; (c) por estar em conformidade com todas as Leis de proteção de dados e obter e armazenar registros de todos os consentimentos necessários de cada titular de dados se o Cliente usar os Serviços para processar Dados pessoais; e (d) por todos os códigos, vídeos, imagens, informações, dados, textos, softwares, músicas, sons, fotografias, gráficos, mensagens ou outros materiais que o Cliente ou seus respectivos Usuários por assinatura carregarem, postarem, publicarem ou exibirem ao usar os Serviços.
2.2. <u>General Restrictions</u> . Customer may not and may not cause or permit others to: (a) use Services to harass any person; cause damage or injury to any person or property; publish any material that is false, defamatory, libelous, harassing or obscene; violate privacy rights; promote bigotry, racism, hatred or harm; send unsolicited bulk e-mail, junk mail, spam or chain letters; infringe property rights; or otherwise violate applicable laws, ordinances or regulations; (b) perform or disclose any benchmarking, availability or performance testing of Services; (c) perform or disclose any performance or vulnerability testing of Services; (d) introduce or subject Services to any viruses, worms, defects, Trojan horses, time bombs, or other harmful or malicious code, files, scripts, agents, or programs, or any items of a destructive nature; (e) cause Services to become subject in whole in or in part to a copyleft license; (f) modify, remove or disable any portion of the Critical Control Software; (g) use Services in any	2.2. <u>Restrições gerais</u> . O Cliente não poderá e não fará nem permitirá que terceiros: (a) usem os Serviços para assediar qualquer pessoa; causar danos ou lesões a qualquer pessoa ou propriedade; publicar qualquer material falso, difamatório, calunioso, assediante ou obsceno; violar direitos de privacidade; promover a intolerância, racismo, ódio ou dano; enviar e-mail em massa não solicitado, lixo eletrônico, spam ou mensagens em cadeia; infringir direitos de propriedade; ou, de outra forma, violar as leis, portarias ou regulamentos aplicáveis; (b) realizem ou divulguem qualquer teste de benchmarking, disponibilidade ou desempenho dos Serviços; (c) realizem ou divulguem qualquer teste de desempenho ou vulnerabilidade dos Serviços; (d) introduzam ou sujeitem os Serviços a qualquer vírus, worm, defeito, cavalo de Troia, bomba-relógio ou outro código, arquivo, script, agente ou programa nocivo ou malicioso, ou qualquer item de natureza destrutiva; (e) façam com que os Serviços

manner that could damage, disable, disrupt, overburden, or impair the integrity or performance of Services; (h) modify, make derivative works of, reproduce, republish, download, or copy any part of Services; (i) except to the extent permitted by applicable law, disassemble, decompile or reverse engineer Services; (j) access or use Services to build or support, directly or indirectly, products or services competitive to Sugar; or (k) license, sell, transfer, assign, distribute, outsource, permit timesharing or service bureau use of, commercially exploit, or make available Services to any third party except as permitted by this Agreement.	fiquem sujeitos, no todo ou em parte, a uma licença copyleft; (f) modifiquem, removam ou desativem qualquer parte do Software de controle essencial; (g) usem os Serviços de qualquer maneira que possa danificar, desativar, interromper, sobrecarregar ou prejudicar a integridade ou o desempenho dos Serviços; (h) modifiquem, façam trabalhos derivados, reproduzam, republiquem, baixem ou copiem qualquer parte dos Serviços; (i) salvo na medida permitida pela lei aplicável, desmontem, descompilem ou façam engenharia reversa dos Serviços; (j) acessem ou usem os Serviços para criar ou apoiar, direta ou indiretamente, produtos ou serviços concorrentes com a Sugar; ou (k) licenciem, vendam, transfiram, atribuam, distribuam, terceirizem, permitam timesharing ou o uso de exploração comercial, ou disponibilizem os Serviços a terceiros, salvo conforme permitido por este Contrato.
2.3. Regulated Data. Customer acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store (a) technical data controlled by International Traffic in Arms Regulations (ITAR), (b) covered defense information as defined under US Defense Federal Regulation Supplement (DFARS), (c) Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) protected health information (PHI), (d) Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) cardholder data, or (e) Federal Information Modernization Act (FISMA) personal data (“Regulated Data”). Customer agrees neither Customer nor its Subscription Users will use Services to store Regulated Data or provide access to or submit or transmit any Regulated Data to Sugar when requesting Services or otherwise. Customer also acknowledges and agrees that Services are not configured to receive or store “special categories of data” as such is defined under Data Protection Laws.	2.3. Dados regulados. O Cliente reconhece e concorda que os Serviços não estão configurados para receber ou armazenar: (a) dados técnicos controlados pelos Regulamentos sobre o Tráfego Internacional de Armas (International Traffic in Arms Regulations, ITAR); (b) informações de defesa cobertas, conforme definido no Suplemento de Regulamentação Federal de Defesa dos EUA (DFARS); (c) informações de saúde protegidas (Protected Health Information, PHI) da Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA); (d) dados do titular do cartão do Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI-DSS); ou (e) dados pessoais da Lei Federal de Modernização da Segurança da Informação dos EUA (Federal Information Modernization Act, FISMA) (“Dados regulados”). O Cliente concorda que nem o Cliente nem seus respectivos Usuários por assinatura usarão os Serviços para armazenar Dados regulados ou fornecer acesso, enviar ou transmitir Dados regulados para a Sugar ao solicitar os Serviços ou de outra forma. O Cliente também reconhece e concorda que os Serviços não estão configurados para receber ou armazenar “categorias especiais de dados”, conforme definido nas Leis de proteção de dados.
3. Third-Party Applications and Content	3. Aplicativos e conteúdo de terceiros
3.1. Third-Party Applications. Third-Party Applications may be available for use in connection with Application Services, or Application Services may contain features designed to interoperate with Third-Party Applications. If Sugar resells Third-Party Applications to Customer pursuant to an Order, Customer’s use of the Third-Party Applications is subject to this Agreement except as otherwise set forth in the Product Specific Terms. Customer’s use of Third-Party Applications not supplied by Sugar or supplied by Sugar pursuant to its marketplace (except as otherwise provided therein) are subject to the applicable third party’s terms and conditions and privacy policies. Sugar does not warrant or guarantee the continued interoperability between Application Services and Third-Party Applications. If Sugar supplies Third-Party Applications for use with Application Services, or as part of Application Services, Sugar may discontinue Customer’s subscription to the Third-Party Applications upon no less than 180 days’ prior written notice, in which case Customer’s subscription fees will be reduced accordingly unless Sugar provides an alternative product with comparable features and functionality.	3.1. Aplicativos de terceiros. Aplicativos de terceiros poderão estar disponíveis para uso com os Serviços de aplicativo ou os Serviços de aplicativo poderão conter recursos desenvolvidos para interoperar com Aplicativos de terceiros. Se a Sugar revender Aplicativos de terceiros ao Cliente de acordo com o Pedido, o uso dos Aplicativos de terceiros pelo Cliente estará sujeito a este Contrato, salvo disposição em contrário nos Termos específicos do Produto. O uso pelo Cliente dos Aplicativos de terceiros não fornecidos pela Sugar ou dos Aplicativos de terceiros fornecidos pela Sugar de acordo com seu respectivo marketplace (salvo disposição em contrário neste instrumento) está sujeito aos termos e condições e às políticas de privacidade dos terceiros aplicáveis. A Sugar não garante nem atesta a interoperabilidade contínua entre os Serviços de aplicativo e os Aplicativos de terceiros. Se a Sugar fornecer Aplicativos de terceiros para uso com os Serviços de aplicativo, ou como parte dos Serviços de aplicativo, a Sugar poderá interromper a assinatura do Cliente aos Aplicativos de terceiros mediante notificação prévia por escrito com, no mínimo, 180 dias de antecedência, caso em que as taxas de assinatura do Cliente serão reduzidas em conformidade, salvo se a Sugar fornecer um produto alternativo com recursos e funcionalidades comparáveis.
3.2. Content. If Customer subscribes to Application Services that include Content, Sugar reserves the right to replace Content and to provide different Content or cease providing all or certain types of Content at its sole discretion. Customer agrees its use of	3.2. Conteúdo. Se o Cliente assinar Serviços de aplicativo que incluam Conteúdo, a Sugar reserva-se o direito de substituir o Conteúdo e fornecer Conteúdo diferente ou deixar de fornecer todo ou alguns tipos de Conteúdo, a seu exclusivo critério. O

Content will comply with all applicable laws and regulations including Data Protection Laws. All title and intellectual property rights in and to Content is the property of the third-party content owner and may be protected by applicable copyright or other intellectual property rights. Any Customer use of a third-party web site is subject to the terms and conditions provided by such third party, and no rights to any third-party web site are hereby granted to Customer.	Cliente concorda que o uso que faz do Conteúdo cumprirá todas as leis e regulamentos aplicáveis, inclusive as Leis de proteção de dados. Toda a titularidade e os direitos de propriedade intelectual relativos ao Conteúdo são dos respectivos proprietários do conteúdo de terceiros e poderão estar protegidos por direitos autorais aplicáveis ou outros direitos de propriedade intelectual. O uso pelo Cliente de sites de terceiros está sujeito aos termos e condições fornecidos pelos terceiros, e nenhum direito aos sites de terceiros é concedido ao Cliente por meio deste instrumento.
4. Support Services and Product Releases	4. Serviços de suporte e Versões do produto
4.1. <u>Support Services.</u> Sugar will provide standard-level Support Services to Customer during the Subscription Term in accordance with its then current policies if Customer purchases Application Services directly from Sugar. Enhanced or premium-level Support Services may also be available for an additional fee. If Services are purchased through an authorized reseller or other partner of Sugar, Customer agrees to contact the reseller or partner directly to obtain support-related services.	4.1. <u>Serviços de suporte.</u> A Sugar prestará Serviços de suporte de nível padrão ao Cliente durante a Vigência da assinatura, de acordo com as políticas vigentes, se o Cliente adquirir os Serviços de aplicativo diretamente da Sugar. Serviços de suporte aprimorados ou de nível premium também poderão estar disponíveis mediante uma taxa adicional. Se os Serviços forem adquiridos por meio de algum revendedor autorizado ou outro parceiro da Sugar, o Cliente concorda em entrar em contato diretamente com o revendedor ou parceiro para obter serviços relacionados ao suporte.
4.2. <u>Product Releases.</u> Sugar may provide Product Releases to Application Services from time to time during the Subscription Term. Sugar will apply Product Releases to SugarCloud automatically. Customer is responsible for installing Product Releases to its On-Site environment. "Product Releases" may be comprised of "maintenance" releases, which are typically comprised of fixes to known defects and do not typically introduce any new or modified application behavior, or "feature" releases, which typically include both fixes to known defects and introduce new or modified application behavior or changes to the available features or functionality of Application Services.	4.2. <u>Versões do produto.</u> A Sugar poderá fornecer Versões do produto aos Serviços de aplicativo ao longo do tempo durante a Vigência da assinatura. O Sugar aplicará as Versões do produto ao SugarCloud automaticamente. O Cliente é responsável por instalar as Versões do produto em seu ambiente No local. "Versões do produto" poderão ser compostas por versões de "manutenção", que normalmente são compostas de correções para defeitos conhecidos e não introduzem nenhum comportamento de aplicativo novo ou modificado, ou versões de "recurso", que normalmente incluem as correções para defeitos conhecidos e introduzem comportamento de aplicativo novo ou modificado ou alterações nos recursos ou funcionalidades disponíveis dos Serviços de aplicativo.
4.3. <u>End-of-Life-Policy.</u> Sugar reserves the right to retire older versions of On-Site deployed Application Services in accordance with Sugar's "end of support" policies in effect from time to time. Customer acknowledges it must upgrade to the latest supported On-Site deployed Product Release prior to the scheduled "end of support" date to continue receiving Support Services therefor.	4.3. <u>Política de fim de vida útil.</u> A Sugar reserva-se o direito de retirar versões mais antigas dos Serviços de aplicativo implantados No local de acordo com as políticas de "encerramento de suporte" da Sugar em vigor ao longo do tempo. O Cliente reconhece que será necessário atualizar para a Versão mais recente do Produto implantado No local antes da data programada para "encerramento de suporte" para continuar a receber os Serviços de suporte.
5. Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care	5. Serviços profissionais, Sugar Market Services e Sugar Care
5.1. <u>Scope.</u> Customer may obtain Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care as specified in an Order or SOW. Professional Services, Sugar Market Services and/or Sugar Care must be utilized within 12 months from the Order or SOW effective date except as otherwise provided therein. Services and Deliverables will be delivered remotely to Customer unless otherwise mutually agreed.	5.1. <u>Escopo.</u> O Cliente poderá obter Serviços profissionais, Sugar Market Services e Sugar Care conforme especificado no Pedido ou Declaração de trabalho (DT). Os Serviços profissionais, Sugar Market Services e/ou Sugar Care precisam ser utilizados dentro de 12 meses a partir da data de entrada em vigor do Pedido ou DT, salvo disposição em contrário neste instrumento. Os Serviços e Produtos finais serão entregues remotamente ao Cliente, salvo acordo mútuo em contrário.
6. Proprietary Rights	6. Direitos de propriedade exclusiva
6.1. <u>Ownership of Services and Deliverables.</u> All rights, title, and interest in and to Services and Deliverables, including without limitation all intellectual property rights therein and all modifications, extensions, customizations, scripts or other derivative works thereto, are owned exclusively by Sugar or its licensors. Customer grants Sugar a royalty free, worldwide, perpetual, irrevocable, transferable right to use, modify, distribute and incorporate into Services and Deliverables (without attribution of any kind) any suggestions, enhancement request, recommendations, proposals, correction or other feedback or	6.1. <u>Propriedade dos Serviços e Produtos finais.</u> Todos os direitos, títulos e interesses nos Serviços e Produtos finais, inclusive, dentre outros, todos os direitos de propriedade intelectual e todas as modificações, extensões, personalizações, scripts ou outros trabalhos derivados, são de propriedade exclusiva da Sugar ou dos seus respectivos licenciadores. O Cliente concede à Sugar o direito irrevogável, transferível, mundial, vitalício e isento do pagamento de royalties para usar, modificar, distribuir e incorporar nos Serviços e Produtos finais (sem atribuição de qualquer tipo) qualquer sugestão, solicitação

information provided by Customer or any Subscription Users related to the operation or functionality of Services or Deliverables. Any rights in Services or Deliverables or Sugar's intellectual property not expressly granted herein by Sugar are reserved by Sugar.	de aprimoramento, recomendação, proposta, correção ou outros comentários ou informações fornecidas pelo Cliente ou qualquer Usuário por assinatura relacionadas à operação ou funcionalidade dos Serviços ou Produtos finais. Qualquer direito nos Serviços, Produtos finais ou propriedade intelectual da Sugar não expressamente concedido por meio deste instrumento pela Sugar é reservado à Sugar.
7. Customer Data	7. Dados do Cliente
7.1. <u>Ownership of Customer Data.</u> Customer owns Customer Data and assumes sole responsibility for its use of Customer Data and entering it into Services.	7.1. <u>Propriedade dos Dados do Cliente.</u> O Cliente é o proprietário dos Dados do Cliente e assume a responsabilidade exclusiva pelo uso dos Dados do Cliente e pela inserção desses dados nos Serviços.
7.2. <u>Security.</u> Sugar will have in place and will maintain throughout the Subscription Term appropriate security measures designed to protect Customer Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, and unauthorized disclosure of or access to Customer Data.	7.2. <u>Segurança.</u> A Sugar implementará e manterá, durante toda a Vigência da assinatura, medidas de segurança adequadas criadas para proteger os Dados do Cliente contra destruição acidental ou ilegal, perda, alteração e divulgação ou acesso não autorizado aos Dados do Cliente.
7.3. <u>Data Processing Addendum.</u> Sugar will process Customer Data that constitutes Personal Data as instructed in the Data Processing Addendum. Customer may obtain a signed copy of the Data Processing Addendum by following the instructions at https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ or otherwise upon request.	7.3. <u>Adendo de processamento de dados.</u> A Sugar processará os Dados do Cliente que constituam Dados pessoais conforme instruído no Adendo de processamento de dados. O Cliente poderá obter uma cópia assinada do Adendo de processamento de dados seguindo as instruções disponíveis em https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ ou, de outra forma, mediante solicitação.
8. Payment	8. Pagamento
8.1. <u>Fees and Taxes.</u> Subject to Section 8.2, Customer will pay to Sugar the fees set forth in the applicable Order. Except as otherwise specified herein or in the Order (a) all payment obligations are non-cancellable and fees paid are non-refundable, (b) fees are quoted and payable in United States Dollars, and (c) fees are due 30 days from the invoice date. Fees specified in Orders do not include Taxes. Customer is solely responsible for payment of all Taxes associated with its purchases hereunder, excluding any Taxes based on Sugar's net income or property. Customer may not withhold or retain Taxes except as required by law. If Customer withholds or retains Taxes, it will increase the amount payable as necessary so that after making all required withholdings or retentions Sugar receives and retains (free from any Tax liability) an amount equal to the amount it would have received had no such withholdings or retentions been made.	8.1. <u>Impostos e taxas.</u> Sujeito à Seção 8.2, o Cliente pagará, à Sugar, as taxas estabelecidas no Pedido aplicável. Salvo se especificado de outra forma neste instrumento ou no Pedido: (a) nenhuma obrigação de pagamento poderá ser cancelada e as taxas pagas não são reembolsáveis; (b) as taxas são cotadas e pagáveis em dólares norte-americanos; e (c) as taxas são devidas 30 dias após a data da fatura. As taxas especificadas nos Pedidos não incluem Impostos. O Cliente é exclusivamente responsável pelo pagamento de todos os Impostos associados às suas respectivas compras nos termos deste instrumento, excluindo-se qualquer Imposto baseado na renda líquida ou propriedade da Sugar. O Cliente não poderá reter ou abster-se de pagar os Impostos, salvo conforme exigido por lei. Se o Cliente reter ou abster-se de pagar Impostos, o Cliente aumentará o valor a ser pago conforme necessário para que, após fazer todas as retenções ou abstenções necessárias, a Sugar receba e retenha (livre de qualquer responsabilidade fiscal) um valor igual ao valor que teria recebido se essas retenções ou abstenções não tivessem sido feitas.
8.2. <u>Purchases from an Authorized Reseller.</u> If Customer obtains Services from an authorized reseller or other partner of Sugar pursuant to an order made directly with the authorized reseller or partner, then Customer will remit payment directly to the authorized reseller or partner in accordance with the order and resulting invoice. Customer agrees Sugar may deal and communicate with the authorized reseller or other partner in the procurement and management of Services.	8.2. <u>Compras de revendedores autorizados.</u> Se o Cliente obtiver os Serviços por meio de revendedores autorizados ou outros parceiros da Sugar, de acordo com um pedido feito diretamente com o revendedor autorizado ou parceiro, o Cliente remeterá o pagamento diretamente ao revendedor autorizado ou parceiro de acordo com o pedido e a fatura resultante. O Cliente concorda que a Sugar poderá negociar e se comunicar com o revendedor autorizado ou outro parceiro na aquisição e gestão dos Serviços.
8.3. <u>Additional Subscriptions.</u> Additional Subscription Users or other subscription-based Services may be added during a Subscription Term at the then-current subscription fee, pro-rated beginning in the initial month in which the subscriptions are added through the remainder of the then-current Subscription Term, such that the Subscription Term runs concurrently for all subscriptions.	8.3. <u>Assinaturas adicionais.</u> Durante a Vigência da assinatura, outros Usuários por assinatura ou outros Serviços por assinatura poderão ser adicionados na taxa de assinatura em vigor, rateados a partir do mês inicial em que as assinaturas foram adicionadas até o restante da Vigência da assinatura em vigor, de modo que a Vigência da assinatura seja simultânea para todas as assinaturas.
8.4. <u>Renewal.</u> Fees for any renewals of subscription-based Services obtained under this Agreement will be set at Sugar's	8.4. <u>Renovação.</u> As taxas por qualquer renovação dos Serviços por assinatura obtidos no âmbito deste Contrato serão definidas de acordo com os preços vigentes da Sugar, salvo

then-current pricing unless otherwise stated on the applicable Order, or as otherwise agreed to in writing by Sugar.	indicação em contrário no Pedido aplicável ou conforme acordado por escrito pela Sugar.
8.5. <u>Overdue Charges.</u> Overdue amounts will accrue interest at a rate of 1.0% per month, or the rate specified by law, whichever is lower. Sugar may, without limiting its rights and remedies, suspend Customer's use of Services until overdue amounts are paid in full.	8.5. <u>Encargos moratórios.</u> Os valores vencidos acumularão juros a uma taxa de 1% ao mês ou a taxa especificada por lei, o que for inferior. A Sugar poderá, sem limitação dos seus respectivos direitos e recursos, suspender o uso dos Serviços pelo Cliente até que os valores em atraso sejam pagos integralmente.
8.6. <u>Use Reporting.</u> Customer agrees to maintain accurate records sufficient to allow Sugar to verify Customer's use of Services. Upon 30 days' written notice, Customer will provide Sugar with copies of such records. If Customer has more subscriptions than paid for, Customer agrees to pay the applicable fees for the additional subscriptions within 10 days of receipt of an invoice therefor. Upon payment, the additional subscriptions will continue through the remainder of Customer's Subscription Term.	8.6. <u>Relatórios de uso.</u> O Cliente concorda em manter registros precisos suficientes para permitir que a Sugar verifique o uso dos Serviços pelo Cliente. Mediante notificação por escrito com 30 dias de antecedência, o Cliente fornecerá à Sugar cópias desses registros. Se o Cliente tiver mais assinaturas do que o número de assinaturas pagas, o Cliente concorda em pagar as taxas aplicáveis pelas assinaturas adicionais dentro de 10 dias do recebimento da fatura relacionada. Após o pagamento, as assinaturas adicionais subsistirão até o restante da Vigência da assinatura do Cliente.
9. Term and Termination; Suspension	9. Vigência e rescisão; Suspensão
9.1. <u>Term.</u> This Agreement is valid for the Order that this Agreement accompanies. The initial subscription term of the subscription-based Services procured by Customer hereunder continue for the Subscription Term specified in the Order. Unless otherwise stated in an Order, this Agreement and the applicable Order will automatically renew and continue to renew for a term equal in duration to the initial Subscription Term and with the subscriptions then in effect unless either party gives the other party prior written notice of at least 30 days prior to the expiration of the applicable Subscription Term.	9.1. <u>Vigência.</u> Este Contrato é válido para o Pedido que acompanha este Contrato. A vigência inicial da assinatura dos Serviços por assinatura adquiridos pelo Cliente nos termos deste instrumento subsistirá pela Vigência da assinatura especificada no Pedido. Salvo indicação em contrário no Pedido, este Contrato e o Pedido aplicável serão renovados automaticamente e continuarão a ser renovados por períodos com a mesma duração da Vigência inicial da assinatura e com as assinaturas em vigor, salvo se uma das partes fornecer à outra notificação prévia por escrito, no mínimo, 30 dias antes do término da Vigência da assinatura aplicável.
9.2. <u>Termination.</u> Either party may terminate this Agreement and any then-current Order prior to the end of a Subscription Term (a) upon written notice if the other party materially breaches its obligations hereunder and, where such breach is curable, such breach remains uncured for 30 days following written notice of the breach, or (b) immediately, without written notice, if the other party becomes the subject of a petition in bankruptcy or any other proceeding relating to insolvency, receivership, liquidation, or assignment for the benefit of creditors.	9.2. <u>Rescisão.</u> Qualquer uma das Partes poderá rescindir este Contrato e qualquer Pedido em vigor antes do final da Vigência da assinatura: (a) mediante notificação por escrito de que a outra parte está em violação material das suas respectivas obrigações objeto do presente instrumento, se essa violação continuar sem solução por 30 dias a partir da data da notificação por escrito sobre a violação; ou (b) imediatamente, sem notificação por escrito, se a outra parte se tornar objeto de um pedido de falência ou outro processo de insolvência, depósito judicial, liquidação ou cessão em benefício de credores.
9.3. <u>Suspension for Delinquent Account.</u> Sugar reserves the right to suspend Customer's access and/or use of Services if any payment is due and unpaid but only after Sugar has provided Customer two delinquency notices, and at least 30 days have passed since the transmission of the first notice. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	9.3. <u>Suspensão de contas inadimplentes.</u> A Sugar reserva-se o direito de suspender o acesso e/ou uso dos Serviços pelo Cliente se qualquer pagamento for devido e não pago, mas somente após a Sugar ter fornecido ao Cliente duas notificações de inadimplência e, no mínimo, 30 dias tiverem se passado desde a transmissão da primeira notificação. O Cliente concorda que a Sugar não será responsável perante o Cliente ou qualquer outro terceiro por qualquer suspensão nos termos desta Seção.
9.4. <u>Suspension for Ongoing Harm.</u> Sugar may suspend Customer's or Subscription Users' access to or use of Services if Sugar believes (a) there is a significant threat to the functionality, security, integrity, or availability of Services or any Content, data, or applications in Services, (b) Customer or Subscription Users are accessing or using Services to commit an illegal act, or (c) Customer or Subscription Users are using Services in violation of Section 2. When reasonably practicable and lawfully permitted, Sugar will provide Customer with advance notice of any suspension. Sugar will use reasonable efforts to re-establish Services promptly after Sugar determines the issue causing the suspension has been resolved. During any suspension period, Sugar will make Customer Data hosted by Sugar via SugarCloud or otherwise available to Customer. Any suspension under this Section will not excuse Customer from its obligation to make	9.4. <u>Suspensão por dano contínuo.</u> A Sugar poderá suspender o acesso ou o uso dos Serviços pelo Cliente ou pelos Usuários por assinatura se a Sugar acreditar que: (a) há uma ameaça significativa à funcionalidade, segurança, integridade ou disponibilidade dos Serviços ou de qualquer Conteúdo, dado ou aplicativo nos Serviços; (b) o Cliente ou os Usuários por assinatura acessarem ou usarem os Serviços para cometer atos ilegais; ou (c) o Cliente ou os Usuários por assinatura usarem os Serviços em violação da Seção 2. Se justificadamente praticável e permitido por lei, a Sugar notificará o Cliente com antecedência sobre qualquer suspensão. A Sugar fará o possível para restabelecer os Serviços imediatamente após a Sugar determinar que o problema que causou a suspensão foi resolvido. Durante qualquer período de suspensão, a Sugar disponibilizará os Dados do Cliente hospedados pela Sugar por

payments due hereunder. Customer agrees Sugar will not be liable to Customer or any other third party for any suspension pursuant to this Section.	meio do SugarCloud ou de outra forma ao Cliente. Qualquer suspensão nos termos desta Seção não isentará o Cliente da sua respectiva obrigação de fazer os pagamentos devidos nos termos deste instrumento. O Cliente concorda que a Sugar não será responsável perante o Cliente ou qualquer outro terceiro por qualquer suspensão nos termos desta Seção.
9.5. <u>Effect of Termination.</u> Except as expressly set forth in this Agreement, no refunds of payments will be made to Customer in the event of termination, unless termination of this Agreement is a result of a material and uncured breach by Sugar pursuant to Section 9.2, in which case Customer will be entitled to a refund of the pro-rated portion of fees associated with such breach from the date of termination to the end of the Subscription Term. If this Agreement is terminated by Sugar pursuant to Section 9.2, Customer will pay any unpaid fees covering the remainder of the applicable Subscription Term(s). Upon expiration or termination of this Agreement, the rights granted to Customer hereunder and in any then-current Orders will be immediately revoked and Sugar may immediately deactivate Customer's account. In no event will any termination relieve Customer of its obligation to pay any fees payable to Sugar for any period prior to the effective date of termination. If Sugar hosts Customer Data as part of SugarCloud or otherwise, Sugar will make Customer Data available to Customer upon Customer's written request received within 120 days following termination or expiration of the Subscription Term. Sugar will delete or destroy all copies of Customer Data following such 120-day period, except as otherwise required by law.	9.5. <u>Efeito da rescisão.</u> Salvo conforme expressamente estabelecido neste Contrato, nenhum reembolso de pagamentos será feito ao Cliente em caso de rescisão, salvo se a rescisão deste Contrato for resultado de uma violação significativa e não solucionada pela Sugar, de acordo com a Seção 9.2, caso em que o Cliente terá direito a um reembolso da parte proporcional das taxas associadas a essa violação a partir da data da rescisão até o final da Vigência da assinatura. Se este Contrato for rescindido pela Sugar de acordo com a Seção 9.2, o Cliente pagará todas as taxas não pagas que cubram o restante das Vigências da assinatura aplicável. Mediante a expiração ou rescisão deste Contrato, os direitos cedidos ao Cliente nos termos deste instrumento e dos Pedidos em vigor serão imediatamente revogados e a Sugar poderá desativar a conta do Cliente imediatamente. Em nenhuma hipótese uma rescisão isentará o Cliente da obrigação de pagar qualquer taxa devida à Sugar pelo período anterior à data de entrada em vigor da rescisão. Se a Sugar hospedar os Dados do Cliente como parte do SugarCloud ou de outra forma, a Sugar disponibilizará os Dados do Cliente ao Cliente mediante solicitação por escrito do Cliente recebida dentro de 120 dias após a rescisão ou expiração da Vigência da assinatura. A Sugar excluirá ou destruirá todas as cópias dos Dados do Cliente após esse período de 120 dias, salvo exigência em contrário por lei.
9.6. <u>Surviving Provisions.</u> Sections 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0, and 0 will survive the termination or expiration of this Agreement.	9.6. <u>Disposições subsistentes.</u> As Seções 0, 0, 0, 0, 0, 0, 0,014 e 0 subsistirão à rescisão ou expiração deste Contrato.
10. Confidentiality	10. Confidencialidade
10.1. <u>Confidential Information.</u> "Confidential Information" means all private, proprietary, or otherwise confidential information disclosed by a party ("Discloser") to the other party ("Recipient") that should reasonably have been understood by Recipient, because of legends or other markings, or the circumstances of disclosure or the nature of the information itself, to be proprietary and confidential to Discloser or to a third party. Confidential Information does not include information: (a) already known to the Recipient through no wrongful act of Recipient or its agents or the party that disclosed it to Recipient, (b) already in the public domain through no wrongful act of the Recipient or its agents, or (c) that is independently developed by Recipient without reference to any Confidential Information disclosed hereunder.	10.1. <u>Informações confidenciais.</u> "Informações confidenciais" refere-se a todas as informações privadas, de propriedade exclusiva ou, de outra forma, confidenciais divulgadas por uma parte ("Divulgador") à outra parte ("Beneficiário") que deveriam ser compreendidas pelo Beneficiário como sendo de propriedade exclusiva e confidenciais do Divulgador ou de outros terceiros devido a legendas ou outras marcações, ou às circunstâncias da divulgação ou natureza das informações em si. As Informações confidenciais não incluem informações: (a) já conhecidas pelo Beneficiário, sem ocorrência de ato ilícito pelo Beneficiário ou seus respectivos representantes, ou da parte que as divulgou ao Beneficiário; (b) que estejam no domínio público, sem ocorrência de ato ilícito pelo Beneficiário ou seus respectivos representantes; ou (c) desenvolvidas de forma independente pelo Beneficiário sem referência às Informações confidenciais divulgadas nos termos deste instrumento.
10.2. <u>Ownership.</u> Confidential Information disclosed under this Agreement is and will remain Discloser's sole property. Recipient will not disclose Discloser's Confidential Information other than in accordance with this Agreement and will use the same degree of care used to protect its own confidential or proprietary information of like importance, but in any case, using no less than a reasonable degree of care.	10.2. <u>Propriedade.</u> As Informações confidenciais divulgadas no âmbito deste Contrato são e permanecerão sendo propriedade exclusiva do Divulgador. O Beneficiário não divulgará as Informações confidenciais do Divulgador de outra forma que não de acordo com este Contrato e usará o mesmo grau de cuidado usado para proteger suas próprias informações confidenciais ou de propriedade exclusiva com igual importância, mas, em qualquer caso, com um grau razoável de cuidado.
10.3. <u>Representatives.</u> Recipient may allow access to Confidential Information received hereunder to its Affiliates and their respective directors, officers, employees, consultants, contractors, and agents ("Representatives") who have a need to know, for the purpose of this Agreement, and who are directed to	10.3. <u>Representantes.</u> O Beneficiário poderá permitir o acesso às Informações confidenciais, recebidas de acordo com este instrumento, pelas Afiliadas do Beneficiário e seus respectivos diretores, executivos, funcionários, consultores, prestadores de serviços e agentes ("Representantes") que

protect the received Confidential Information from unauthorized use and disclosure. Recipient will (a) take appropriate actions by instruction, agreement or otherwise, with their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, to inform them of this Agreement and to direct them to comply with the terms expressed herein; (b) not disclose to any person or entity other than their respective Representatives who are permitted access to Discloser's Confidential Information or any part thereof in accordance with this Agreement, any derivative work product or papers produced by Recipient containing Confidential Information, without the prior written consent of the Discloser; and (c) be responsible for disclosure by any of its Representatives not in accordance with the terms of this Agreement as if such disclosure had been by Recipient itself.	tenham necessidade de saber, para os fins deste Contrato, e que sejam direcionados a proteger as Informações confidenciais recebidas contra uso e divulgação não autorizados. O Beneficiário: (a) tomará as medidas adequadas, mediante orientação, acordo ou de outra forma, com seus respectivos Representantes que tenham permissão para acessar as Informações confidenciais do Divulgador ou qualquer parte dessas informações de acordo com este Contrato, para informá-los sobre este Contrato e orientá-los a estar em conformidade com os termos expressos neste instrumento; (b) não divulgará as Informações confidenciais do Divulgador ou qualquer parte dessas informações, qualquer produto de trabalho derivado ou documentos produzidos pelo Beneficiário contendo as Informações confidenciais a nenhuma pessoa física ou jurídica que não seja seus respectivos Representantes que tenham permissão de acesso, de acordo com este Contrato, sem o consentimento prévio por escrito do Divulgador; e (c) será responsável pela divulgação por qualquer um dos seus respectivos Representantes que não esteja de acordo com os termos deste Contrato, como se essa divulgação tivesse sido feita pelo próprio Beneficiário.
10.4. <u>Disclosure</u>. Recipient will promptly notify Discloser in writing of any disclosure of Confidential Information in violation of this Agreement, and of any subpoena, demand, court order, or other legal demand requiring disclosure of Confidential Information in sufficient time for Discloser to seek to prevent such disclosure.	10.4. <u>Divulgação</u>. O Beneficiário notificará o Divulgador por escrito imediatamente sobre qualquer divulgação das Informações confidenciais em violação a este Contrato e sobre qualquer intimação, demanda, ordem judicial ou outra exigência judicial que exija a divulgação das Informações confidenciais em tempo suficiente para que o Divulgador busque evitar essa divulgação.
11. Warranties and Disclaimer	11. Garantia e isenção de responsabilidade
11.1. <u>Mutual Warranty</u>. Each party represents it has validly entered into this Agreement and has the power and authority to do so.	11.1. <u>Garantia mútua</u>. Cada parte declara que celebrou validamente este Contrato e tem o poder e a autoridade para fazê-lo.
11.2. <u>Sugar Warranties</u>.	11.2. <u>Garantias da Sugar</u>.
11.2.1. <u>Application Services</u>. Sugar warrants (a) SugarCloud deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation during the Subscription Term and will be furnished using commercially reasonable care and skill in all material respects, and (b) On-Site deployed Application Services will substantially conform to the applicable Documentation for a period of 180 days following the date first delivered via media or otherwise. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use commercially reasonable efforts to correct such nonconformance. If Sugar cannot correct nonconformance within 90 days following the date Customer notified Sugar of nonconformity, Customer may terminate its subscription for the nonconforming Application Services upon written notice to Sugar within 30 days following expiration of the 90-day period. In the event of termination, Sugar will refund to Customer any then prepaid fees for the nonconforming Application Services for the period following the effective date of termination.	11.2.1. <u>Serviços de aplicativo</u>. A Sugar garante que (a) os Serviços de aplicativo implantados pelo SugarCloud estarão substancialmente em conformidade com a Documentação aplicável durante a Vigência da assinatura e serão fornecidos usando cuidado e habilidade comercialmente razoáveis em todos os aspectos materiais e (b) os Serviços de aplicativo implantados No local estarão substancialmente em conformidade com a Documentação aplicável por um período de 180 dias a contar da data da primeira entrega via mídia ou de outra forma. O único e exclusivo recurso do Cliente e toda a responsabilidade da Sugar pela violação das garantias acima estabelecidas será a Sugar fazer o comercialmente possível para corrigir essa não conformidade. Se a Sugar não puder corrigir a não conformidade dentro de 90 dias a contar da data em que o Cliente notificou a Sugar sobre a não conformidade, o Cliente poderá rescindir a assinatura dos Serviços de aplicativo não conformes, mediante notificação por escrito à Sugar dentro de 30 dias do término do período de 90 dias. Em caso de rescisão, a Sugar reembolsará ao Cliente as taxas pré-pagas pelos Serviços de aplicativo não conformes pelo período após a data de entrada em vigor da rescisão.
11.2.2. <u>Non-Application Services</u>. Sugar warrants (a) Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care, and Support Services performed by Sugar hereunder will be performed in a professional manner consistent with industry standards, and (b) for 30 days following delivery of Professional Services, Sugar Market Services, Sugar Care or Support Services, any Deliverable furnished thereunder will substantially conform with the applicable specifications for that Deliverable. Customer's sole and exclusive remedy and Sugar's entire liability for breach of the foregoing warranties will be for Sugar to use	11.2.2. <u>Serviços que não são de aplicativo</u>. A Sugar garante: (a) que os Serviços profissionais, Sugar Market Services, Sugar Care, e Serviços de suporte realizados pela Sugar nos termos deste instrumento serão realizados de maneira profissional consistente com as normas do setor; e (b) por 30 dias após a entrega dos Serviços profissionais, Sugar Market Services, Sugar Care, ou Serviços de suporte, qualquer Produto final fornecido nos termos deste instrumento estará substancialmente em conformidade com as especificações aplicáveis para esse Produto final. O único e exclusivo recurso do Cliente e toda a

commercially reasonable efforts to re-perform any such nonconforming Services and/or to repair or replace any such nonconforming Deliverables in conformity with the foregoing warranties.	responsabilidade da Sugar pela violação das garantias acima estabelecidas será a Sugar fazer o comercialmente possível para executar novamente esse Serviços não conformes e/ou reparar ou substituir qualquer Produto final não conforme, de acordo com as garantias acima estabelecidas.
11.3. <u>Requirements and Exclusions.</u> To exercise its rights under this Section 11, Customer must promptly notify Sugar of any warranty nonconformity upon becoming aware of it and within any applicable warranty period and furnish Sugar with a precise description of the problem and all relevant information reasonably necessary for Sugar to rectify the nonconformity. Sugar does not warrant (a) Services will be performed error-free or uninterrupted, (b) Sugar will correct all Services errors, or Services will meet Customer's requirements or expectations, or (c) Sugar Care will resolve or remedy technical issues or challenges Customer may encounter. Sugar is not responsible for nonconforming Services resulting from any of the following: (i) Customer Data, (ii) modification to Services made other than by or at the direction of Sugar, (iii) Third-Party Applications, Content or hardware or with applications not furnished by Sugar, (iv) failure by Customer to use Services in accordance with the Documentation, or (v) Customer's breach of this Agreement. Further, except as set forth in the Product Specific Terms, Customer acknowledges all Content and Third-Party Applications furnished by Sugar are provided "as is" without any warranty of any kind and Customer assumes all responsibility and risk for its use of Content and Third-Party Applications.	11.3. <u>Exigências e exclusões.</u> Para exercer seus respectivos direitos nos termos desta Seção 11, o Cliente precisa notificar imediatamente a Sugar sobre qualquer não conformidade de garantia assim que tomar conhecimento e dentro de qualquer período de garantia aplicável, bem como fornecer à Sugar uma descrição precisa do problema e todas as informações relevantes razoavelmente necessárias para que a Sugar corrija a não conformidade. A Sugar não garante que: (a) os Serviços serão executados sem erros ou que serão ininterruptos; (b) a Sugar corrigirá todos os erros dos Serviços ou os Serviços atenderão às exigências ou expectativas do Cliente; ou (c) o Sugar Care resolverá ou corrigirá problemas técnicos ou desafios que o Cliente possa encontrar. A Sugar não é responsável por Serviços não conformes resultantes de qualquer um dos seguintes: (i) Dados do Cliente; (ii) modificação dos Serviços feita de outra forma que não pela Sugar ou sob orientação da Sugar; (iii) Aplicativos de terceiros, Conteúdo ou hardware ou com aplicativos não fornecidos pela Sugar; (iv) falha do Cliente em usar os Serviços de acordo com a Documentação; ou (v) violação deste Contrato por parte do Cliente. Além disso, salvo conforme estabelecido nos Termos específicos do Produto, o Cliente reconhece que os Conteúdos e Aplicativos de terceiros fornecidos pela Sugar são fornecidos "no estado em que se encontram", sem qualquer tipo de garantia, e o Cliente assume toda a responsabilidade e risco pelo uso dos Conteúdos e Aplicativos de terceiros.
11.4. <u>DISCLAIMER.</u> TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, ALL WARRANTIES MADE BY SUGAR ARE EXCLUSIVE AND THERE ARE NO OTHER EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF ANY KIND INCLUDING FOR SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEMS, NETWORKS OR ENVIRONMENTS OR FOR MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.	11.4. <u>ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE.</u> NA MEDIDA NÃO PROIBIDA POR LEI, TODAS AS GARANTIAS FEITAS PELA SUGAR SÃO EXCLUSIVAS E NÃO HÁ OUTRAS GARANTIAS OU CONDIÇÕES EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS DE QUALQUER TIPO, INCLUSIVE PARA SOFTWARE, HARDWARE, SISTEMAS, REDES OU AMBIENTES OU PARA COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO.
12. Indemnification	12. Liberação de responsabilidade
12.1. <u>Indemnification by Sugar.</u>	12.1. <u>Liberação de responsabilidade pela Sugar.</u>
12.1.1. <u>Indemnification.</u> Sugar will defend Customer against third party claims Services infringe a third party's patent, trademark, or copyright, and Sugar will, so long as Customer is not in breach of the Agreement, indemnify Customer against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction, or paid in a settlement of the claim approved in writing by Sugar. Sugar will have no obligation to defend or indemnify Customer for claims or allegations that arise from or relate to Customer's (a) modification of Services, or use or combination of Services with software, services, hardware, data, or processes not provided by Sugar, if Services would not infringe but for such use, combination, or modification, unless the same was made or done pursuant to Sugar's specific written instruction, (b) Customer's continued use of Services after being notified by Sugar it has taken one or more of the measures set forth in the preceding clause, (c) Customer's use other than in accordance with the Documentation or the terms of this Agreement or in violation of Section 2.2, (d) use of a version no longer supported by Sugar, (e) Customer Data, or any other data or materials provided by Customer or its Subscription Users, or (f) use of Third-Party Applications or Content.	12.1.1. <u>Liberação de responsabilidade.</u> A Sugar liberará o Cliente das reivindicações de terceiros de que os Serviços infringem patentes, marcas comerciais ou direitos autorais de terceiros e a Sugar, desde que o Cliente não viole o Contrato, indenizará o Cliente por danos e custos (inclusive honorários advocatícios razoáveis) finalmente concedidos por um tribunal de jurisdição competente ou pagos em um acordo de resolução da reivindicação aprovado por escrito pela Sugar. A Sugar não terá nenhuma obrigação de defender ou indenizar o Cliente por reivindicações ou alegações decorrentes ou relacionadas: (a) à modificação dos Serviços pelo Cliente ou pelo uso ou combinação dos Serviços com softwares, serviços, hardware, dados ou processos não fornecidos pela Sugar, se os Serviços, se não fosse por esse uso, combinação ou modificação e caso fossem executados de acordo com as instruções específicas por escrito da Sugar, não causassem nenhuma violação; (b) ao uso contínuo dos Serviços pelo Cliente após ser notificado pela Sugar de que a Sugar tomou uma ou mais das medidas estabelecidas na cláusula anterior; (c) ao uso pelo Cliente que não esteja de acordo com a Documentação ou os termos deste Contrato, ou que esteja em violação da Seção 2.2; (d) ao uso de uma versão que não seja mais compatível com a Sugar; (e) aos Dados do Cliente ou qualquer outro dado ou material fornecido

	pelo Cliente ou seus respectivos Usuários por assinatura; ou (f) ao uso do Conteúdo ou Aplicativos de terceiros.
12.1.2. <u>Exclusive Remedy.</u> If Sugar believes, or it has been legally determined Services or any part thereof may or do violate third-party intellectual property rights, Sugar may, in its sole discretion: (a) procure the right for Customer to continue using such Services or any applicable part thereof, or (b) modify or replace such Services or the subject part thereof with a non-infringing version (or part thereof). If Sugar determines in its sole discretion clauses (a) or (b) are not commercially feasible, Sugar will have the right to terminate this Agreement upon written notice solely with respect to the infringing Services; in the case of such a termination, Sugar will refund to Customer the pro-rated unused portion of any pre-paid Services fees for the infringing Services. This Section 12.1 states Sugar's entire liability for any actual or alleged infringement of third-party intellectual property rights and Customer's sole and exclusive remedy in relation thereto.	12.1.2. <u>Recurso exclusivo.</u> Se a Sugar acreditar ou se for determinado por lei que os Serviços ou qualquer parte dos Serviços possam estar ou estejam em violação dos direitos de propriedade intelectual de terceiros, a Sugar poderá, a seu exclusivo critério: (a) obter o direito do Cliente de continuar usando esses Serviços ou qualquer parte aplicável dos Serviços; ou (b) modificar ou substituir esses Serviços ou a parte dos Serviços em questão por uma versão não infringente (ou parte dela). Se a Sugar determinar, a seu exclusivo critério, que as cláusulas (a) ou (b) não são comercialmente viáveis, a Sugar terá o direito de rescindir este Contrato mediante notificação por escrito exclusivamente no que diz respeito aos Serviços infratores; no caso dessa rescisão, a Sugar reembolsará ao Cliente a parte proporcional não utilizada das taxas de Serviço pré-pagas dos Serviços infratores. Este Seção 12.1 declara toda a responsabilidade da Sugar por qualquer violação real ou alegada dos direitos de propriedade intelectual de terceiros e o único e exclusivo recurso do Cliente em relação a esse assunto.
12.2. <u>Indemnification by Customer.</u> Customer will defend Sugar against claims or proceedings alleging Customer Data or Sugar's transmission or hosting thereof infringes or violates the rights of a third party or violates Data Protection Laws, and Customer will indemnify Sugar against damages and costs (including reasonable attorneys' fees) finally awarded by a court of competent jurisdiction or in a settlement of the claim approved in writing by Customer.	12.2. <u>Liberção de responsabilidade pelo Cliente.</u> O Cliente defenderá a Sugar de reivindicações ou processos judiciais que aleguem que os Dados do Cliente ou a transmissão ou hospedagem desses dados pela Sugar infringem ou violam os direitos de terceiros ou violam as Leis de proteção de dados e o Cliente indenizará a Sugar por danos e custos (inclusive honorários advocatícios razoáveis) finalmente concedidos por um tribunal de jurisdição competente ou em um acordo de resolução da reivindicação aprovado por escrito pelo Cliente.
12.3. <u>Conditions.</u> Neither party will be required to defend or indemnify the other party unless the party seeking a defense or indemnification ("Requestor") (a) promptly notifies the other party of the claim being served on Requestor, (b) gives sole control of the defense and settlement of the claim to the other party, and (c) provides all information and assistance reasonably requested by the other party in defending or settling such claim at Requestor's expense.	12.3. <u>Condições.</u> Nenhuma das partes será obrigada a defender ou indenizar a outra parte, salvo se a parte que busca a defesa ou indenização ("Solicitante"): (a) notificar imediatamente a outra parte da reivindicação que está sendo apresentada ao Solicitante; (b) dar controle exclusivo da defesa e resolução da reivindicação à outra parte; e (c) fornecer todas as informações e assistência razoavelmente solicitadas pela outra parte na defesa ou resolução da reivindicação, às custas do Solicitante.
13. Limitation of Liability	13. Limitação de responsabilidade
13.1. <u>Limitation on All Damages; Exclusions.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY'S LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATED TO THIS AGREEMENT WHETHER IN CONTRACT, TORT OR UNDER ANY OTHER THEORY OF LIABILITY, EXCEED IN AGGREGATE THE TOTAL AMOUNT PAID TO SUGAR IN THE 12 MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO SUCH LIABILITY. HOWEVER, THE FOREGOING LIMITATION DOES NOT APPLY TO: (A) A PARTY'S INDEMNIFICATION OBLIGATIONS HEREUNDER, (B) BREACH OF SECTION 2, OR (C) CUSTOMER'S OBLIGATION TO PAY FEES HEREUNDER.	13.1. <u>Limitação de todos os danos; Exclusões.</u> NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LEI, EM NENHUMA HIPÓTESE A RESPONSABILIDADE DE QUALQUER UMA DAS PARTES DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE CONTRATO, SEJA POR RESPONSABILIDADE CONTRATUAL, ATO ILÍCITO OU SOB QUALQUER OUTRO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, EXCEDERÁ, NO AGREGADO, O VALOR TOTAL PAGO AO SUGAR NOS 12 MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES AO EVENTO QUE DEU ORIGEM A ESSA RESPONSABILIDADE. NO ENTANTO, A LIMITAÇÃO ACIMA NÃO SE APLICA A: (A) OBRIGAÇÕES DE INDENIZAÇÃO DE UMA PARTE NOS TERMOS DESTES INSTRUMENTO; (B) VIOLAÇÃO DA SEÇÃO 2; OU (C) OBRIGAÇÃO DO CLIENTE DE PAGAR TAXAS NOS TERMOS DESTES INSTRUMENTO.
13.2. <u>Disclaimer of Certain Damages.</u> TO THE MAXIMUM EXTENT ALLOWABLE BY LAW, IN NO EVENT WILL EITHER PARTY BE LIABLE FOR ANY LOST PROFITS OR LOST REVENUE OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, PUNITIVE, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING UNDER THIS AGREEMENT, EVEN IF THE PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES OCCURRING.	13.2. <u>Isenção de responsabilidade de determinados danos.</u> NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LEI, EM NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER UMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR LUCROS CESSANTES OU PERDA DE RECEITA, ou DANOS INDIRETOS, ESPECÍFICOS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS OU CONSEQUENTES DECORRENTES DESTES CONTRATO, MESMO QUE A PARTE TENHA SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DESSSES DANOS.
13.3. <u>Scope of Limitations on Liability.</u> THE LIMITATIONS SET FORTH IN THIS SECTION 13 WILL APPLY	13.3. <u>Escopo das limitações de responsabilidade.</u> AS LIMITAÇÕES ESTABELECIDAS NESTA SEÇÃO 13 SE

NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY REMEDY AND REGARDLESS OF THE LEGAL OR EQUITABLE THEORY ON WHICH CLAIMS ARE BROUGHT.	APLICAM INDEPENDENTEMENTE DA NÃO REALIZAÇÃO DO OBJETIVO ESSENCIAL DE QUALQUER RECURSO LIMITADO E INDEPENDENTEMENTE DA TEORIA JURÍDICA OU EQUITATIVA QUE SIRVAM DE BASE PARA AS REIVINDICAÇÕES.
14. General	14. Disposições gerais
14.1. <u>Publicity</u> . Customer agrees Sugar may use Customer's name and logo in Sugar's customer lists and promotional materials.	14.1. <u>Publicidade</u> . O Cliente concorda que a Sugar poderá usar o nome e o logotipo do Cliente nas listas de clientes e materiais promocionais da Sugar.
14.2. <u>Export Compliance</u> . Services are subject to certain export control laws and regulations, including those of the United States Government. As may be reasonably necessary for Sugar to comply with such laws, Customer agrees to cooperate with Sugar's attempts to secure any legally required export licenses and authorizations. Customer agrees to make Customer records available to Sugar upon reasonable request to permit Sugar to confirm Customer's compliance with its obligations as set forth in this Section. Customer will not permit anyone to use Services who is in any U.S. embargoed country or region or who is on a U.S. government sanctioned or denied party list. Customer represents and warrants it is not named on any U.S. government sanctioned or denied party list.	14.2. <u>Conformidade com a legislação de exportação</u> . Os serviços estão sujeitos a determinadas leis e regulamentos de controle de exportação, inclusive os do governo dos Estados Unidos. Conforme possa ser razoavelmente necessário para que a Sugar cumpra essas leis, o Cliente concorda em cooperar com as tentativas da Sugar de garantir qualquer licença e autorização de exportação exigida por lei. O Cliente disponibilizará seus registros para a Sugar, mediante solicitação, para permitir que a Sugar verifique a conformidade do Cliente com suas respectivas obrigações, conforme estabelecido nesta Seção. O Cliente não permitirá o uso dos Serviços por pessoas que estejam em qualquer país ou região embargada pelos EUA ou que constem nas listas de partes sancionadas ou negadas pelo governo dos EUA. O Cliente declara e garante que não consta em nenhuma lista de partes sancionadas ou negadas pelo governo dos EUA.
14.3. <u>US Government Rights</u> . Each of the software components that constitute Services and Documentation were fully developed at private expense and is a "commercial item" as that term is defined at 48 C.F.R. § 2.101, consisting of "commercial computer software" and "commercial computer software documentation" as such terms are used in 48 C.F.R. § 12.212. Accordingly, if Customer is an agency of the U.S. Government or any contractor therefor, Customer receives only those rights with respect to Services and Documentation as are granted to all other end users, in accordance with (a) 48 C.F.R. § 227.7201 through 48 C.F.R. § 227.7204, with respect to the Department of Defense and their contractors, or (b) 48 C.F.R. § 12.212, with respect to all other U.S. Government customers and their contractors. All other uses are prohibited, and no ownership rights are conferred.	14.3. <u>Direitos do Governo dos EUA</u> . Cada um dos componentes de software que constituem os Serviços e a Documentação foi totalmente desenvolvido com custos privados e é um "item comercial", conforme definido no Código de Regulamentos Federais (Code of Federal Regulations, C.F.R.) 48 § 2.101, consistindo em "software de computador comercial" e "documentação de software de computador comercial", conforme esses termos são usados no C.F.R. 48 § 12.212. Consequentemente, se o Cliente for uma agência do Governo dos EUA ou prestador de serviços dessa agência, o Cliente receberá os mesmos direitos relacionados aos Serviços e à Documentação concedidos a todos os outros usuários finais, de acordo com: (a) C.F.R. 48 § 227.7201 a C.F.R. 48 § 227.7204, no que diz respeito ao Departamento de Defesa dos EUA e seus respectivos prestadores de serviços; ou (b) C.F.R. 48 § 12.212, no que diz respeito a todos os outros clientes do Governo dos EUA e seus respectivos prestadores de serviços. Qualquer outro uso fica proibido e nenhum direito de propriedade é conferido.
14.4. <u>Assignment</u> . This Agreement will inure to benefit and bind the parties hereto, their successors and assigns; provided neither party may assign any of its rights or obligations under this Agreement without the prior written consent of the other party, except in connection with a merger, acquisition, corporate reorganization, or sale of all or substantially all of the party's assets. In the case of an assignment permitted under this Section, the assigning party agrees to notify the other party hereto in writing and to ensure the assignee agrees in writing to the terms of this Agreement.	14.4. <u>Cessão</u> . Este Contrato beneficiará e vinculará as partes deste instrumento, seus respectivos sucessores e cessionários; contanto que nenhuma das partes possa ceder nenhum dos seus respectivos direitos ou obrigações no âmbito deste Contrato sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte, salvo em relação a uma fusão, aquisição, reorganização corporativa ou venda de todos ou substancialmente todos os ativos da parte. No caso de uma cessão permitida nos termos desta Seção, a parte cedente concorda em notificar a outra parte por escrito e assegurar que o cessionário concorde por escrito com os termos deste Contrato.
14.5. <u>Relationship of the parties; Third Party Rights</u> . The parties hereto are independent entities. Nothing in this Agreement or any attachment hereto creates or will create any partnership, joint venture, agency, franchise, sales representative, or employment relationship between the parties. Customer acknowledges that Sugar's third-party suppliers are intended third-party beneficiaries to the Agreement and may benefit from and enforce the terms of the Agreement respecting their Third-Party Applications. This	14.5. <u>Relação entre as partes; Direitos de terceiros</u> . As partes deste instrumento são entidades independentes. Nada neste Contrato ou em qualquer anexo ao Contrato cria ou criará qualquer relação de parceria, joint venture, representação, franquia, representação de vendas ou relação empregatícia entre as partes. O Cliente reconhece que os fornecedores terceirizados da Sugar são terceiros beneficiários pretendidos do Contrato e podem se beneficiar e invocar os termos do Contrato em relação aos seus respectivos Aplicativos de

Agreement is not otherwise made for the benefit of any third parties.	terceiros. Este Contrato não é celebrado, de outra forma, para o benefício de terceiros.
14.6. <i>Disputes; Arbitration.</i> Except as set forth below, disputes between the parties will be finally resolved by binding arbitration.	14.6. <i>Disputas; Arbitragem.</i> Salvo conforme estabelecido abaixo, as disputas entre as partes serão finalmente resolvidas por arbitragem vinculativa.
14.6.1. <i>Arbitration in the United States.</i> The parties agree arbitration will be administered under the auspices of the American Arbitration Association or JAMS in Santa Clara County, California USA except as set forth in Section 14.6.2.	14.6.1. <i>Arbitragem nos Estados Unidos.</i> As partes concordam que a arbitragem será administrada sob a orientação da Associação Americana de Arbitragem ou da JAMS na Comarca de Santa Clara, Califórnia, EUA, salvo conforme estabelecido na Seção 14.6.2.
14.6.2. <i>Arbitration outside the United States.</i> If Customer is domiciled outside the United States, arbitration will be administered by the International Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce in accordance with the ICC Rules via arbitration in the following locations:	14.6.2. <i>Arbitragem fora dos EUA.</i> Se o Cliente estiver domiciliado fora dos EUA, a arbitragem será administrada pelo Tribunal Internacional de Arbitragem da Câmara Internacional de Comércio (International Chamber of Commerce, ICC), de acordo com as Regras da ICC, por meio de arbitragem nos seguintes locais:

<i>If Customer is domiciled in the following region:</i>	<i>Arbitration will be conducted in:</i>
United Kingdom and Middle East	London, UK
Europe (excluding the United Kingdom)	Munich, Germany
Asia	Singapore
Australia / New Zealand	Sydney, Australia
Canada	Ontario, Canada
All Other Regions	Santa Clara County, California, USA

<i>Se o Cliente estiver domiciliado na seguinte região:</i>	<i>A arbitragem será conduzida em:</i>
Reino Unido e Oriente Médio	Londres, Reino Unido
Europa (excluindo-se o Reino Unido)	Munique, Alemanha
Ásia	Cingapura
Austrália/Nova Zelândia	Sydney, Austrália
Canadá	Ontário, Canadá
Todas as outras regiões	Comarca de Santa Clara, Califórnia, EUA

14.6.3. <i>Additional Arbitration Terms.</i> To the extent permitted by law: (a) arbitration will be conducted by a single arbitrator and in the English language; (b) each party to the arbitration will pay its own costs and expenses (including attorney's fees) in connection with the arbitration; (c) the arbitrator's fees and the administrative expenses of the arbitration will be paid equally by the parties thereto; (d) the arbitrator will not have the power to award punitive damages; and (e) the prevailing party will be entitled to an award of its reasonable attorneys' fees and costs associated with the arbitration. An arbitration award will be enforceable in a court of competent jurisdiction over the parties.	14.6.3. <i>Termos adicionais de arbitragem.</i> Na medida permitida por lei: (a) a arbitragem será conduzida por um único árbitro e em inglês; (b) cada parte da arbitragem pagará seus próprios custos e despesas (inclusive honorários advocatícios) relacionados à arbitragem; (c) as taxas do árbitro e as despesas administrativas da arbitragem serão pagas igualmente pelas partes; (d) o árbitro não terá o poder de conceder danos punitivos; e (e) a parte vencedora terá direito a uma concessão de honorários advocatícios razoáveis e custos associados à arbitragem. A sentença arbitral será executável em um tribunal de jurisdição competente sobre as partes.
14.6.4. <i>Exceptions.</i> Notwithstanding the foregoing, any (a) request by a party for injunctive relief will be brought before a court of competent jurisdiction and not through arbitration, nor will an arbitrator have the authority to issue injunctive relief, (b) legal actions commenced as debt recovery purposes for amounts due hereunder, or actions for infringement or violation of a party's intellectual property rights, and (c) claim of breach of Section 10 hereof will be separately brought before and decided by a court of competent jurisdiction.	14.6.4. <i>Exceções.</i> Não obstante o exposto acima, serão apresentadas em separado e decididas por um tribunal de jurisdição competente: (a) qualquer solicitação por uma parte de medida cautelar será apresentada a um tribunal de jurisdição competente e não por meio de arbitragem e o árbitro não terá autoridade para emitir medidas cautelares; (b) ações judiciais iniciadas como fins de recuperação de dívida para os valores devidos nos termos deste instrumento ou por violação dos direitos de propriedade intelectual de uma parte; e (c) reivindicações de violação da Seção 10 deste instrumento.
14.7. <i>Choice of Law; Attorney's Fees; Jury Trial Waiver.</i> Except as otherwise set forth in the table below, this Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the State of California, USA, excluding its conflicts of law provisions. The parties agree the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods does not apply to this Agreement. If Sugar initiates a debt recovery action hereunder Customer will be responsible for reimbursing Sugar for all reasonable attorney's	14.7. <i>Escolha da legislação; Honorários Advocatícios; Isenção de julgamento por júri.</i> Salvo disposição em contrário na tabela abaixo, este Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis do Estado da Califórnia, EUA, excluindo-se conflitos de disposições legais. As partes concordam que a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica a este Contrato. Se a Sugar iniciar uma ação de recuperação de

SugarCRM Master Subscription Agreement	Contrato geral de assinatura do SugarCRM
Page 12 of 16	Página 12 de 16
Published August 1, 2023	Publicado em 1.º de agosto de 2023

fees and other related costs incurred in such action, which will not be limited by any statutory fee schedule. The parties hereby voluntarily waive a trial by jury.	dívidas nos termos deste documento, o Cliente será responsável por reembolsar a Sugar por todos os honorários advocatícios razoáveis e outros custos relacionados incorridos em tal ação, que não serão limitados por qualquer tabela de honorários legais. Por meio deste instrumento, as partes renunciam voluntariamente a um julgamento por júri.
--	---

<i>If Customer is domiciled in the following region:</i>	<i>This Agreement will be governed by the laws of:</i>
United Kingdom and Middle East	England and Wales
Europe (excluding the United Kingdom)	Switzerland
Asia	Singapore
Australia / New Zealand	New South Wales, Australia
Canada	Ontario, Canada
All Other Regions	California, USA

<i>Se o Cliente estiver domiciliado na seguinte região:</i>	<i>Este Contrato será regido pelas leis de:</i>
Reino Unido e Oriente Médio	Inglaterra e País de Gales
Europa (excluindo-se o Reino Unido)	Suíça
Ásia	Cingapura
Austrália/Nova Zelândia	Nova Gales do Sul, Austrália
Canadá	Ontário, Canadá
Todas as outras regiões	Califórnia, EUA

14.8. Notices. Notices regarding this Agreement will be in writing and addressed to Customer at the email address or mailing address it provides, or, in the case of Sugar, to legal@sugarcrm.com . Any non-renewal notice by Customer under Section 9.1 must be directed to order-desk@sugarcrm.com .	14.8. Notificações. As notificações referentes a este Contrato serão feitas por escrito e endereçadas ao Cliente no e-mail ou endereço de correspondência fornecido ou, no caso da Sugar, para legal@sugarcrm.com . Qualquer notificação de não renovação pelo Cliente, nos termos da Seção 9.1, precisa ser encaminhada para order-desk@sugarcrm.com .
14.9. Force Majeure. Neither party will be liable to the other for any delay or failure to perform hereunder (excluding payment obligations which may be delayed but not excused) due to circumstances beyond such party's reasonable control, including acts of God, acts of government, pandemic, flood, fire, earthquakes, civil unrest, acts of terror, strikes or other labor problems (excluding those involving such party's employees), service disruptions involving hardware, software or power systems not within such party's reasonable control, and denial of service attacks.	14.9. Força maior. Nenhuma das partes será responsável perante a outra parte por descumprimento ou atraso no cumprimento dos termos deste instrumento (salvo as obrigações de pagamento, que poderão ser adiadas, mas não excluídas), devido a circunstâncias além do controle razoável da parte, inclusive casos fortuitos, atos do governo, pandemia, inundação, incêndio, terremoto, agitação social, atos de terrorismo, greves ou outros problemas trabalhistas (excluídos os que envolvam os funcionários da parte), interrupções de serviço envolvendo hardware, software ou sistemas de energia fora do controle razoável da parte e ataques de negação de serviço.
14.10. Entire Agreement. This Agreement represents the entire agreement of the parties concerning the subject matter thereof and is intended to be the final expression of the parties' agreement and intent. This Agreement supersedes all prior and contemporaneous agreements, proposals, requests for proposals (RFP's) or responses thereto, and representations, whether written or oral. The parties agree any terms or conditions stated or referenced in or on a document or documents other than this Agreement that contradict this Agreement are null and void. No amendment or waiver of any provision of the Agreement will be effective unless in writing and signed by both parties.	14.10. Totalidade do Contrato. Este Contrato representa o acordo integral entre as partes em relação ao assunto em questão e destina-se a ser a expressão final do acordo e intenção das partes. Este Contrato substitui todos os acordos, propostas, solicitações de propostas (Requests for Proposal, RFPs), respostas ou declarações anteriores e atuais, verbais ou por escrito. As partes concordam que qualquer termo ou condição declarada ou referenciada em um documento que não seja este Contrato e que contradiga este Contrato é nula e sem efeito. Nenhuma alteração ou renúncia de qualquer disposição do Contrato entrará em vigor, salvo se feita por escrito e assinada por ambas as partes.
14.11. Severability; Construing. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to law, such provision will be modified by the court and interpreted so as best to accomplish the objectives of the original provision to the fullest extent permitted by law, and the remaining provisions will remain in effect. The parties expressly agree this Agreement will not be construed against either party as the drafter.	14.11. Autonomia das cláusulas; Interpretação. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada por um tribunal de jurisdição competente como contrária à legislação, essa disposição será modificada pelo tribunal e interpretada da melhor forma possível para atingir os objetivos da disposição original, na medida máxima permitida por lei, e as disposições restantes permanecerão em vigor. As partes concordam expressamente que este Contrato não será interpretado contra qualquer uma das partes como redatora.
14.12. Analysis. Sugar may collect, use, process, store, and analyze diagnostic and usage related content from computers,	14.12. Análise. A Sugar poderá coletar, usar, processar, armazenar e analisar conteúdo relacionado a diagnóstico e uso

SugarCRM Master Subscription Agreement	Contrato geral de assinatura do SugarCRM
Page 13 of 16	Página 13 de 16
Published August 1, 2023	Publicado em 1.º de agosto de 2023

mobile phones or other devices that Subscription Users use to access Services to create and/or compile anonymized and aggregated statistics about Services and how customers use them. Diagnostic and usage related content may include, but is not limited to, log-in information, IP addresses, internet service, location, type of browser, modules and features that are used and/or accessed, and licensing, system, and service performance data.	de computadores, telefones celulares ou outros dispositivos que os Usuários por assinatura usam para acessar os Serviços para criar e/ou compilar estatísticas anônimas e agregadas a respeito dos Serviços e como os clientes os usam. O conteúdo relacionado a diagnóstico e uso poderá incluir, dentre outros, informações de login, endereços IP, serviço de internet, localização, tipo de navegador, módulos e recursos que são usados e/ou acessados e dados de desempenho de licenciamento, sistema e serviço.
14.13. Official Language. Except as prohibited by law, the only binding version of this Agreement is the English version. Any translations of this Agreement contained herein or otherwise provided by Sugar are for Customer's convenience only.	14.13. Idioma oficial. Salvo se proibido por lei, a única versão vinculativa deste Contrato é a versão em inglês. Qualquer tradução deste Contrato contida neste instrumento ou, de outra forma, fornecida pela Sugar é somente para conveniência do Cliente.
15. Certain Definitions	15. Algumas definições
15.1. "Agreement" means this Master Subscription Agreement, inclusive of the applicable Product Specific Terms, Order(s) referencing this Master Subscription Agreement, the Data Processing Addendum (where applicable), and any other Sugar terms and conditions incorporated by reference in this Master Subscription Agreement or the aforementioned materials.	15.1. "Contrato" refere-se a este Contrato geral de assinatura, inclusive os Termos específicos do Produto aplicáveis, Pedidos que fazem referência a este Contrato geral de assinatura, Adendo de processamento de dados (se aplicável) e qualquer outro termo e condição da Sugar incorporados por referência neste Contrato geral de assinatura ou nos materiais acima mencionados.
15.2. "API" means an application programming interface provided by Sugar or a third party that provides for interoperability with Application Services.	15.2. "API" refere-se à interface de programação de aplicativo fornecida pela Sugar ou por algum terceiro que forneça interoperabilidade com os Serviços de aplicativo.
15.3. "Application Services" means the Sugar business application suite(s) (and any optional modules) specified in an Order. Application Services include any Product Releases applied thereto, but exclude Support Services, Professional Services, Sugar Market Services, and Sugar Care.	15.3. "Serviços de aplicativo" refere-se aos pacotes de aplicativos de negócios da Sugar (e qualquer módulo opcional) especificados no Pedido. Os Serviços de aplicativo incluem qualquer Versão do produto aplicada, mas excluem os Serviços de suporte, Serviços profissionais, Sugar Market Services e o Sugar Care.
15.4. "CCPA" means the California Consumer Privacy Act of 2018, its associated regulations and their successors, as may be amended from time to time, including by the California Privacy Rights Act of 2020 (CPRA).	15.4. "CCPA" refere-se à Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (California Consumer Privacy Act, CCPA) de 2018, seus respectivos regulamentos associados e todos os sucessores, conforme possa ser alterada ao longo do tempo, inclusive pela Lei de Direitos de Privacidade da Califórnia de 2020 (CPRA).
15.5. "Content" means content, data, and information licensed to Sugar from third parties and made available to Customer.	15.5. "Conteúdo" refere-se ao conteúdo, dados e informações licenciados à Sugar por terceiros e disponibilizadas ao Cliente.
15.6. "Critical Control Software" means software with functionality that reports the number of authorized Subscription Users or otherwise provides Sugar (and its authorized reseller or other partners, where applicable) with the ability to monitor certain usage of Services.	15.6. "Software de controle essencial" refere-se ao software com funcionalidade que informa o número de Usuários por assinatura autorizados ou, de outra forma, fornece à Sugar (e aos seus respectivos revendedores autorizados ou outros parceiros, se aplicável) a capacidade de monitorar determinado uso dos Serviços.
15.7. "Customer Data" means data (including any Personal Data) that Customer or its Subscription Users upload into Services.	15.7. "Dados do Cliente" refere-se aos dados (inclusive Dados pessoais) que o Cliente ou seus respectivos Usuários por assinatura carregarem nos Serviços.
15.8. "Data Processing Addendum" means the Data Processing Addendum available at: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .	15.8. "Adendo de processamento de dados" refere-se ao Adendo de processamento de dados disponível em: https://www.sugarcrm.com/legal/agreements/customers/ .
15.9. "Data Protection Laws" means all applicable laws and regulations governing data protection applicable to the processing of Personal Data, including, where applicable GDPR, CCPA, and laws and regulations of the United States, Australia, Singapore, the European Union, the European Economic Area and their member states, Switzerland, and the United Kingdom.	15.9. "Leis de proteção de dados" refere-se a todas as leis e regulamentos aplicáveis que regem a proteção de dados aplicáveis ao processamento de Dados pessoais, inclusive, se aplicável, o RGPD, a CCPA e as leis e regulamentos dos EUA, Austrália, Cingapura, União Europeia, Espaço Econômico Europeu e seus respectivos Estados-membros, Suíça e Reino Unido.
15.10. "Deliverables" means any work product produced by or with Sugar including works created for or in cooperation with Customer pursuant to a SOW to assist Customer with the implementation, installation, configuration, optimization, customization, or facilitation of Application Services into or for	15.10. "Produtos finais" refere-se a qualquer produto de trabalho produzido por ou com a Sugar, inclusive trabalhos criados para o Cliente ou em cooperação com o Cliente de acordo com uma DT para auxiliar o Cliente na implementação, instalação, configuração, otimização, personalização ou

Customer's unique environment, instance, or workflow. "Deliverable" does not mean Application Services as delivered or in modified form.	facilitação dos Serviços de aplicativo no ambiente, instância ou fluxo de trabalho exclusivo do Cliente. "Produto final" não se refere aos Serviços de aplicativo conforme fornecidos ou em uma forma modificada.
15.11. " Documentation " means Sugar's standard online help materials, user documentation and guides, and policies available at https://support.sugarcrm.com/Resources/ , as updated from time to time.	15.11. " Documentação " refere-se aos materiais de ajuda on-line padrão da Sugar, documentação e guias do usuário e políticas disponíveis em https://support.sugarcrm.com/Resources/ , conforme atualizadas ao longo do tempo.
15.12. " GDPR " means Regulation 2016/679 of the European Parliament and of the Council on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).	15.12. " RGPD ": refere-se ao Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a proteção de indivíduos em relação ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, revogando a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).
15.13. " Managed Storage Space Policy " The maximum managed storage space, including any replication(s) of Customer's environment (i.e., sandbox), is determined based on the SugarCloud subscription purchased by Customer as set forth at https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , as updated from time to time. If Customer's managed storage use exceeds the applicable managed storage space limits, Customer will be invoiced for the then-current managed storage fees for the excess use.	15.13. " Política de espaço de armazenamento gerenciado " O espaço máximo de armazenamento gerenciado, inclusive qualquer replicação do ambiente do Cliente (ou seja, sandbox) é determinado com base na assinatura do SugarCloud adquirida pelo Cliente, conforme estabelecido em https://support.sugarcrm.com/Resources/Sugar_Cloud_Disk_Space_Limits/ , conforme atualizado ao longo do tempo. Se o uso de armazenamento gerenciado do Cliente exceder os limites de espaço de armazenamento gerenciado aplicáveis, o Cliente será faturado pelas taxas de armazenamento gerenciado vigentes para o uso excedente.
15.14. " Order " means Sugar's standard order documentation used to purchase Services, including via Sugar's e-store website (i.e., order confirmation sent by Sugar). An Order also includes a SOW.	15.14. " Pedido " refere-se à documentação padrão de pedido da Sugar, usada para comprar Serviços, inclusive pelo site da loja virtual da Sugar (ou seja, confirmação do pedido enviada pela Sugar). O Pedido também inclui DTs.
15.15. " Personal Data " means any information relating to (a) an identified or identifiable natural person, and (b) an identified or identifiable legal entity (where such information is protected similarly as personal data or personally identifiable information under applicable Data Protection Laws), where for each (a) or (b), such data is Customer Data or has been provided to Sugar to provide Services.	15.15. " Dados pessoais " refere-se a qualquer informação relacionada a (a) pessoas físicas identificadas ou identificáveis e (b) pessoas jurídicas identificadas ou identificáveis (quando essa informação for protegida da mesma forma que dados pessoais ou informações pessoalmente identificáveis nos termos das Leis de proteção de dados aplicáveis), se, em relação ao item (a) ou (b), os dados forem Dados do Cliente ou tenham sido fornecidos à Sugar para prestar Serviços.
15.16. " Professional Services " means the general consulting, implementation and/or training services to be provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.16. " Serviços profissionais " refere-se aos serviços gerais de consultoria, implementação e/ou treinamento a serem fornecidos ao Cliente pela Sugar de acordo com os termos deste instrumento e com uma DT ou outro Pedido.
15.17. " Statement of Work " or " SOW " means a statement of work or other ordering document between Sugar and Customer that describes Professional Services, Sugar Market Services, or Sugar Care to be furnished by Sugar.	15.17. " Declaração de trabalho " ou " DT " refere-se à declaração de trabalho ou outro documento de pedido entre a Sugar e o Cliente que descreve os Serviços profissionais, Sugar Market Services ou Sugar Care, a serem fornecidos pela Sugar.
15.18. " Subscription Term " means the length of time Customer may access the applicable Services as set forth in an Order.	15.18. " Vigência da assinatura " refere-se ao período que o Cliente poderá acessar os Serviços aplicáveis, conforme estabelecido no Pedido.
15.19. " Subscription User " means Customer's individual employee, contractor or agent Customer has authorized to use Services and who has been given a user identification and password following Customer payment of Services fees.	15.19. " Usuário por assinatura " refere-se ao funcionário, prestador de serviços ou representante individual do Cliente que o Cliente autorizou a usar os Serviços e que recebeu uma identificação de usuário e senha após o pagamento das taxas de Serviço pelo Cliente.
15.20. " Sugar Care " means technical advisory services such as implementation and integration assistance, troubleshooting, and best practices guidance provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	15.20. " Sugar Care " refere-se aos serviços de consultoria técnica, como assistência à implementação e integração, resolução de problemas e orientação de práticas recomendadas, disponibilizados ao Cliente pela Sugar de acordo com os termos deste instrumento e com uma DT ou outro Pedido.
15.21. " Sugar Market Services " means the managed service solution for Sugar Market comprised of implementation assistance with ongoing advisory and support services to be	15.21. " Sugar Market Services " refere-se à solução de serviço gerenciado para o Sugar Market, composta por assistência de implementação com serviços contínuos de consultoria e suporte a serem prestados pela Sugar ao Cliente,

provided to Customer by Sugar pursuant to the terms hereof and an SOW or other Order.	de acordo com os termos deste instrumento e com uma DT ou outro Pedido.
15.22. “Support Services” means support for the Application Services specified at https://support.sugarcrm.com/ .	15.22. “Serviços de suporte” refere-se ao suporte para os Serviços de aplicativo especificados em https://support.sugarcrm.com/ .
15.23. “Tax” or “Taxes” means any direct or indirect local, state, federal or foreign taxes, levies, duties or similar governmental assessments of any nature, including VAT (subject to reverse charge), GST (subject to reverse charge), excise, sales, use or withholding taxes.	15.23. “Imposto(s)” refere-se a qualquer imposto direto ou indireto municipal, estadual, federal ou estrangeiro, impostos aduaneiros ou avaliações governamentais estrangeiras de qualquer natureza, inclusive IVA (sujeito à autoliquidação), GST (sujeito à autoliquidação), imposto seletivo, imposto sobre vendas, imposto sobre uso ou imposto de renda retido na fonte.
15.24. “Third-Party Applications” means applications, software, modules, APIs, or add-ons developed by third parties.	15.24. “Aplicativos de terceiros” refere-se aos aplicativos, software, módulos, APIs ou complementos desenvolvidos por terceiros.