

## Quest Software Ltda. Contrato de Serviços

Este Contrato de Serviços (o "**Contrato**") é celebrado entre a Quest Software Ltda., empresa sediada na Rua James Joule, 92 – 12º. Andar – Brooklin -São Paulo, SP, Brasil, inscrita no CNPJ/MF sob No.03.844.620/0001-03 ("Quest") e você, o Cliente, denominados em conjunto as Partes. As Partes aceitam as cláusulas e condições a seguir estipuladas.

A Quest, por meio de seus funcionários, agentes e contratados, deverá prestar serviços de consultoria e/ou treinamento conforme descrito no Formulário da Ordem de Serviço, no Compromisso de Trabalho ("SOW"), ou na Confirmação da Ordem de Serviço (cada uma considerada Ordem de Serviço e aqui referida como "**OS**") aos quais este Contrato é incorporado.

### 1. Definições.

"**Afiliada**" significa qualquer pessoa jurídica controlando, sendo controlada por ou sob o controle comum de uma parte deste Contrato, enquanto tal relação de controle existir.

"**Atividades**" são serviços de consultoria e/ou treinamento a serem realizados pela Quest com base em "tempo e materiais" (ou seja, faturados por hora ou Dia).

Uma "**Descrição dos Serviços**" ou "**Descrição da Oferta de Serviços**" é um documento que pode ser incorporado a uma OS por referência, contendo uma descrição das atividades planejadas ou dos "Entregáveis do Projeto" (se houver) para a OS (cada um aqui referido como um "**DOS**").

Um "**Dia**" significa oito (8) horas.

Um "**Entregável do Projeto**" é uma tarefa a ser executada, ou item a ser criado, expressamente identificados como **Entregáveis** do Projeto em uma OS, e que deve ser fornecida sem considerar o tempo necessário para sua execução ou criação. Para que não restem dúvidas, nenhuma tarefa a ser executada, ou item a ser criado, que não estejam expressamente identificados como Entregáveis do Projeto em uma OS, será considerado um Entregável do Projeto.

"**Documentação**" significa os manuais do usuário e documentação que a Quest fornece com os Produtos.

Uma "**Contratação**" é um conjunto de dias úteis consecutivos durante os quais a Quest deverá executar as Atividades ou Entregáveis do Projeto.

Um "**Dia Útil**" é um dia que não seja feriado local ou nacional na localidade onde a Quest prestará as Atividades e compreendido entre segunda-feira e sexta-feira, incluindo tais dias.

"**Hardware**" significa qualquer hardware identificado na OS, adquirido pelo Cliente da Quest sob um contrato separado.

Um "**Dia Pré-pago**" é um dia pelo qual o Cliente é faturado imediatamente após a execução completa de uma OS.

"**Produtos**" significam o Software e/ou Hardware identificados em uma OS ou DOS, licenciados ou adquiridos por Cliente de acordo com um contrato separado.

"**Software**" significa os produtos de software de propriedade da Quest identificados em uma OS ou DOS e licenciados pelo Cliente em um contrato separado.

"**Tempo**" é a quantidade de Dias ou horas indicadas em uma OS.

### 2. Processo.

(a) **Ordens de Compra.** Salvo disposição em contrário na OS, a Quest deverá processar cada OS mediante o recebimento da ordem de compra do Cliente ("**OC**") relativa às Atividades ou Entregáveis do Projeto (se existentes) e as despesas estimadas de viagem e manutenção, cada uma conforme indicado na tabela de taxas da OS. As despesas estimadas de viagem e de manutenção indicadas na OS devem ser incluídas como um item em linha separada na OC. A Quest, a seu exclusivo critério, poderá prescindir da exigência de uma OC, se as taxas totais estimadas forem superiores a vinte e cinco mil dólares (US\$ 25.000,00) ou se o Cliente confirmar, por escrito, que não emite OCs para serviços como os que estão sendo fornecidos pela OS ou para despesas de viagem e de manutenção reembolsáveis.

(b) **Designação de Recursos.** A equipe do projeto deve ser designada após o recebimento pela Quest da OS assinada pelo Cliente e da OC do Cliente (se necessário). As Atividades ou Entregáveis do Projeto deverão iniciar mediante acordo mútuo entre as partes. O Cliente concorda que a Quest poderá utilizar parceiros de canal certificados ou consultores terceirizados certificados para realizarem as Atividades ou Entregáveis do Projeto. No entanto, a Quest deverá ser responsável perante o Cliente pelos atos e omissões de qualquer parceiro de canal ou subcontratado enquanto tal parceiro de canal ou subcontratado estiver realizando as Atividades ou Entregáveis do Projeto relativos à OS. Com a aprovação do Cliente, a Quest também poderá enviar, gratuitamente, um consultor em treinamento, para fins de observação ou de treinamento.

(c) **Reagendamento.** Exceto se de outra forma disposto na OS, se o Cliente cancelar ou reagendar uma Contratação menos de dez (10) dias antes da data agendada para o seu início, o mesmo deverá pagar à Quest uma taxa de cancelamento igual a 3

(três) Dias de Atividades ou perder três (3) Dias Pré-pagos de Atividades (conforme aplicável), bem como reembolsar a Quest por todas as despesas de viagem não reembolsáveis incorridas pela Quest em consequência do cancelamento ou reprogramação. Para uma OS com Entregáveisdo Projeto, a taxa de cancelamento deverá ser igual a três (3) Dias, segundo a taxa padrão diária vigente da Quest.

O Cliente concorda que, exceto por fatores além de seu controle razoável ou se as Atividades ou Entregáveisdo Projeto (se existentes) planejados para uma Contratação forem concluídos, o mesmo não deverá cancelar uma Contratação. Se o Cliente cancelar a Contratação após o seu início, por razões diversas, o mesmo deverá pagar à Quest pelo tempo remanescente da Contratação ou, se for o caso, perder o Tempo Pré-pago aplicável.

(d) **Premissas e Obrigações do Cliente.** O Cliente concorda em assinar relatórios semanais de Tempo e Atividades para confirmar a execução das Atividades e, se os treinamentos estiverem sendo fornecidos segundo a OS, assinar os formulários de avaliação do curso antes da partida do instrutor do local. Se os relatórios semanais de Tempo e Atividades não forem assinados pelo Cliente no prazo de cinco (5) dias da sua entrega, ou se o Cliente não apresentar uma solicitação escrita de ajuste, eles deverão ser considerados corretos e aceitos pelo Cliente. Além disso, o Cliente deverá:

- Alocar um recurso técnico, conforme necessário, para fornecer à Quest a assistência necessária para executar as Atividades ou concluir os Entregáveisdo Projeto.
- Fornecer aos consultores da Quest acomodações adequadas e apropriadas no local do Cliente, bem como o acesso a servidores, sistemas e dados do Cliente, conforme necessário, para a execução das Atividades ou conclusão dos Entregáveisdo Projeto.
- Assegurar que os membros de sua equipe do projeto tenham conhecimentos especializados de negócios, conhecimentos técnicos e autoridade para tomada de decisões para garantir o curso eficiente do projeto.
- Mediante solicitação, fornecer ao gerente de projetos da Quest a documentação aplicável das práticas de negócios atuais do Cliente relativas às Atividades ou Entregáveisdo Projeto a serem executados de acordo com a OS.

(e) **Conclusão dos Entregáveis do Projeto.** Esta Cláusula 2 (e) se aplica somente a OSs contendo Entregáveis do Projeto. Após a conclusão e entrega do(s) Entregável(is) do Projeto, a Quest deverá notificar o Cliente por escrito de que o(s) Entregável(is) do Projeto foi (foram) executado(s) e entregue(s). Durante o período de 10 (dez) dias após a entrega do(s) Entregável (is) do Projeto para o Cliente (o "**Período de Confirmação da Conclusão**"), o Cliente poderá notificar a Quest de que o(s) Entregável (is) do Projeto não foi (foram) concluído(s). Se o Cliente não notificar a Quest, o(s) Entregável (is) do Projeto será (ão) considerado(s) concluído(s) no dia seguinte ao final do Período de Confirmação da Conclusão. Nada nesta Cláusula 2(e) deverá afetar os direitos do Cliente segundo a Cláusula 6 (Garantia).

**3. Tempo.** A Quest não garante que as atividades planejadas devem ser concluídas dentro do prazo indicado na OS. A Quest deverá notificar imediatamente o Cliente caso determine que será necessário mais Tempo para concluir as Atividades planejadas, e não deverá realizar as Atividades além do Tempo sem aditivo assinado da OS. Após um email ou aprovação equivalente do Cliente, a Quest poderá realocar o Tempo indicado na OS entre os vários recursos indicado na tabela de taxas da OS, desde que tal realocação não exceda as Taxas Totais Estimadas ali estabelecidas. As Atividades devem utilizar o Tempo Pré-pago, se houver, antes de qualquer Tempo não pago antecipadamente. Para maior clareza, esta Cláusula 3 não se aplica aos Entregáveisdo Projeto, se algum, incluídos em uma OS.

#### **4. Taxas.**

(a) **Faturamento.** Salvo disposição em contrário na OS, o pagamento deverá ser feito integralmente em trinta (30) dias a partir da data da emissão da fatura correspondente. Todos os valores devidos pelo Cliente após a data de vencimento estarão sujeitos a uma multa por atraso igual a (2%) do valor da fatura por mês, acrescido de juros de mora de um por cento (1%) pro rata a partir da data de vencimento até o seu pagamento, ou igual à taxa máxima permitida por lei, se inferior.

(b) **Despesas.** A menos que a OS indique que as Despesas de Viagem estão incluídas na taxa ou, de outra forma, não forem exigíveis, o Cliente concorda em reembolsar a Quest das despesas de viagem e manutenção razoavelmente incorridas na execução de cada OS ("**Despesas de Viagem**"). As Despesas de Viagem estão estimadas na tabela de taxas e, salvo disposição em contrário na OS, estarão sujeitas às seguintes diretrizes:

- As tarifas aéreas devem ser tarifas da classe econômica ou "Y". Contudo, sempre que possível, a Quest deverá adquirir tarifas com desconto.
- O aluguel de carro deverá ser de um carro de tamanho médio ou pequeno. O reembolso de quilometragem será negociado entre as partes e constará na OS.
- A hospedagem deverá ser em apartamentos *standard* de hotéis, exceto se de outra forma acordado com o Cliente. A Quest deverá procurar tarifas de hospedagem competitivas e deverá se beneficiar de descontos especiais, que podem ser negociados pelo Cliente com os hotéis locais.
- As refeições durante as Atividades ou Entregáveisdo Projeto, incluindo dias de viagem, devem ser cobradas a uma taxa de sessenta dólares (60,00 dólares) por dia; não serão fornecidos recibos para refeições.

Nenhuma Despesa de Viagem deverá ser cobrada pelo Tempo indicado como "Remoto" na OS.

(c) **Datas Válidas.** O Preço Unitário indicado na OS é válido apenas para as Atividades descritas na OS e realizadas no prazo de um (1) ano a partir da data de assinatura da OS pelo Cliente. Todos os Dias Pré-pagos não utilizados após 12 (doze) meses a contar da data da execução completa da OS vencerão sem direito a reembolso.

(d) **Horário Comercial Normal, Finais de Semana e Feriados.** Salvo acordo em contrário das partes, as Atividades devem ser realizadas de segunda a sexta-feira entre as 08h00 e 18h00 horário local ("**Horário Comercial Normal**"), excluindo fins de semana e feriados. Geralmente, um dia de trabalho é de oito (8) horas e equivale a um Dia. No entanto, mediante acordo mútuo entre as partes, a Quest poderá trabalhar mais de oito (8) horas em um Dia Útil e poderá trabalhar quatro (4) Dias Úteis de dez horas em uma semana calendário. Para efeitos de faturamento, um Dia Útil no qual a Quest trabalhar dez (10) horas será igual a um dia e um quarto (1,25); uma semana em que a Quest trabalhar quatro Dias Úteis (4) por dez (10) horas será igual a cinco (5) Dias.

A Quest somente deverá executar as Atividades após o Horário Comercial normal ou sábados compensados mediante prévio acordo entre as partes por escrito, e de forma excepcional. Se as Atividades forem realizadas após o Horário Comercial Normal ou em sábados compensados, será cobrada uma hora e meia (1,5) por cada hora que a Quest realizar as Atividades. Se as Atividades que utilizam Tempo Pré-pago forem executadas após o Horário Comercial Normal, uma hora e meia (1,5) deverá ser utilizada do Tempo estimado para cada hora que a Quest executar as Atividades.

**5. Propriedade Intelectual.** Durante a realização das Atividades ou a criação dos Entregáveisdo Projeto pela Quest, a Quest poderá criar certa propriedade intelectual, incluindo, sem limitação, ideias, *know-how*, técnicas, documentação e *scripts* de software (coletivamente, "**PI**"). Toda a PI deverá ser propriedade única e exclusiva da Quest. A Quest detém a titularidade e todos os direitos proprietários sobre tal PI segundo as leis de direitos autorais dos Estados Unidos, Canadá ou de qualquer outra jurisdição, ou sob quaisquer leis federais, estaduais ou estrangeiras. Mediante o recebimento do pagamento pelas Atividades ou Entregáveisdo Projeto, será concedida ao Cliente uma licença perpétua, irrevogável, livre de *royalties*, não exclusiva, não transferível e não sublicenciável para utilizar a PI para fins comerciais internos. Independentemente do acima, nada contido nesta cláusula deverá conceder à Quest quaisquer direitos proprietários sobre Informações Confidenciais do Cliente.

## **6. Garantia.**

(a) **Execução.** A Quest garante que as Atividades e Entregáveisdo Projeto (se houver) deverão ser realizadas de maneira perfeita, tecnicamente correta e com diligência e habilidades profissionais, e que os Entregáveisdo Projeto deverão estar inteiramente em conformidade com as descrições da OS. Em caso de violações da garantia acima indicada, como único recurso do Cliente e obrigação única da Quest, a Quest deverá, a seu critério e expensas, refazer quaisquer atividades fora de conformidade ou recriar Entregáveisnão conformes do Projeto conforme reportado à Quest por escrito pelo Cliente, no prazo de 30 (trinta) dias após a realização das Atividades ou entrega dos Entregáveisdo Projeto, ou reembolsar as taxas pagas por tais Atividades ou Entregáveisdo Projeto não conformes. Para fins desta Cláusula, uma "maneira tecnicamente correta" significa que as Atividades ou Entregáveisdo Projeto foram executados com precisão e de maneira compatível com a Documentação aplicável.

(b) **Direito de Executar.** A Quest declara ter: (i) todas as licenças e alvarás necessários para realizar as Atividades e Entregáveisdo Projeto, (ii) o direito de utilizar e fornecer a PI utilizada durante a execução das Atividades e a execução e criação dos Entregáveisdo Projeto, e (iii) o direito de transmitir as licenças aqui concedidas, se aplicável. O único e exclusivo recurso do Cliente e responsabilidade total da Quest por qualquer violação da garantia prevista no parágrafo anterior será o cumprimento pela Quest das suas obrigações segundo a Cláusula 10.

AS GARANTIAS E RECURSOS EXPRESSOS ESTABELECIDOS NESTA CLÁUSULA E NA CLÁUSULA 7 ABAIXO SÃO AS ÚNICAS GARANTIAS E RECURSOS FORNECIDOS PELA QUEST SOB O PRESENTE CONTRATO. NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, TODAS AS OUTRAS GARANTIAS OU RECURSOS SÃO EXCLUÍDOS, SEJAM EXPRESSOS COMO IMPLÍCITOS, VERBAIS OU ESCRITOS, INCLUINDO GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UMA DETERMINADA FINALIDADE E TODAS GARANTIAS DECORRENTES DO USO COMERCIAL, , CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU DESEMPENHO.

## **7. Treinamento Baseado na Web.**

(a) **Os Cursos.** Cada treinamento baseado na Web (cada um considerado "**Curso WBT**") deve ser iniciado em 12 (doze) meses a contar da data em que for adquirido e concluído no prazo de 14 (quatorze) dias após ter sido iniciado. Se o Curso WBT não for iniciado em 12 (doze) meses da data em que for adquirido, ou não for concluído em 14 (quatorze) dias após o seu início, o direito de realizar ou concluir o Curso WBT vencerá sem qualquer direito de restituição. O Curso WBT só pode ser realizado por uma pessoa dentro da organização do Cliente.

(b) **Materiais do Curso.** Os materiais fornecidos durante o Curso WBT são Informações Confidenciais da Quest (conforme definido no item 8 abaixo) e não podem ser feitas cópias, *download*, "*screen scraped*", ou de outra forma duplicados sem o consentimento expresso por escrito da Quest.

(c) **Garantia.** Não obstante a garantia contida na Cláusula 6 acima, a Quest também garante que cada Curso WBT deverá ser apresentado de forma tecnicamente correta e com diligência e habilidades profissionais. A garantia acima é válida durante o Curso e por 10 (dez) dias após a conclusão do Curso WBT (o "**Período de Garantia do WBT**"). Todas as violações dessa garantia deverão ser reportadas à Quest por escrito durante o Período de Garantia WBT. O recurso exclusivo do Cliente e a única obrigação da Quest com relação a quaisquer violações cobertas pela garantia precedente deverão ser para a Quest, a seu critério, permitir ao Cliente aplicar o valor pago por um Curso WBT fora de conformidade em outro Curso WBT oferecido, no prazo de nove (9) meses a contar do Curso WBT fora de conformidade, ou reembolsar as taxas pagas por tal Curso. Para os fins desta Cláusula, uma "forma tecnicamente correta" significa que as informações técnicas fornecidas durante o Curso WBT foram substancialmente precisas e compatíveis com a Documentação aplicável.

**8. Não Divulgação. "Informações Confidenciais"** significam informações ou materiais divulgados por uma parte (a "**Parte Divulgadora**") à outra parte (a "**Parte Receptora**") que não estejam geralmente disponíveis ao público e que, devido ao seu caráter e natureza, uma pessoa razoável sob circunstâncias semelhantes trataria como sendo confidenciais. Informações confidenciais incluem, sem limitações, o presente Contrato, o Software, dados pessoais, código fonte, código objeto, informações sobre a funcionalidade e desempenho do Software, resultados de testes de *benchmark* em relação ao Software, chaves de licença do Software, segredos comerciais, informações financeiras, informações de marketing, informações de clientes, *know-how*, ferramentas proprietárias, conhecimento proprietário ou metodologias proprietárias. Além disso, as Informações Confidenciais devem incluir "Informações sobre Saúde Identificáveis Individualmente" (como o termo é definido em 45 CFR § 164.501) ou "Informações Pessoais Confidenciais" (como o termo é definido no Título V da Lei Gramm-Leach-Bliley de 1999), às quais a Quest possa ter acesso durante a realização das Atividades ou Entregáveis do Projeto.

Informações Confidenciais não incluirão informações ou materiais que: (a) eram, na Data do Contrato, geralmente conhecidas do público; (b) tornaram-se geralmente conhecidas do público após a Data do Contrato, não em consequência de ação ou omissão da Parte Receptora; (c) eram conhecidas da Parte Receptora sem uma obrigação de confidencialidade, antes de essa parte recebê-las da Parte Divulgadora; (d) a Parte Receptora as recebeu legalmente de um terceiro sem a violação desse terceiro de algum acordo ou obrigação de confidencialidade; ou (e) são ou foram desenvolvidas de forma independente pela Parte Receptora sem acesso ou uso das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora. Além disso, a Parte Receptora não violará esta cláusula se divulgar Informações Confidenciais, conforme exigido por força da lei ou processo legal, desde que a Parte Receptora notifique tal divulgação previamente à Parte Divulgadora, a menos que expressamente proibida de fazê-lo por um tribunal, painel de arbitragem ou outra autoridade legal com jurisdição competente.

A Parte Receptora não deverá (a) disponibilizar as Informações Confidenciais a Afiliadas, diretores, executivos, funcionários, consultores ou representantes (coletivamente, os "**Representantes**") que não tenham "necessidade de conhecer" as Informações Confidenciais para executarem o objeto deste Contrato; (b) de outra forma divulgar qualquer Informação Confidencial a terceiros sem o consentimento escrito da Parte Divulgadora; ou (c) utilizar as Informações Confidenciais para qualquer finalidade que não conforme contemplado por este Contrato. A Parte Receptora deverá informar seus Representantes da natureza confidencial das Informações Confidenciais e sobre as exigências de restrições de divulgação e uso, conforme estabelecido nesta Cláusula, e deverá divulgar as Informações Confidenciais apenas aos seus Representantes legalmente obrigados a proteger as Informações Confidenciais em condições, no mínimo, tão restritivas como as aqui previstas. A Parte Receptora concorda em proteger as Informações Confidenciais da utilização ou divulgação não autorizada, exercendo, no mínimo, o mesmo grau de cuidado que utiliza para proteger suas próprias informações similares, mas em nenhum caso com grau menor de razoável cuidado. A Parte Receptora deverá ser responsável por qualquer divulgação ou outra violação deste Contrato por qualquer um dos seus Representantes. A Parte Receptora notificará prontamente a Parte Divulgadora de qualquer uso ou divulgação não autorizada das Informações Confidenciais e deverá cooperar com a Parte Divulgadora em qualquer litígio instaurado pela Parte Divulgadora contra terceiros para proteger os seus direitos proprietários.

**9. Limitação da Responsabilidade.** EXCETO PELOS (A) VALORES CONTIDOS EM SENTENÇAS FINAIS OU ACORDOS PELOS QUAIS ALGUMA DAS PARTES SEJA RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO EM NOME DA OUTRA SEGUNDO A CLÁUSULA RELATIVA A REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS; (B) VIOLAÇÃO POR QUALQUER PARTE DA CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE; E (C) VIOLAÇÃO PELO CLIENTE DA CLÁUSULA DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, SOB NENHUMA HIPÓTESE QUALQUER PARTE OU SUAS AFILIADAS, SUBCONTRATADOS, OU QUALQUER UM DOS LICENCIANTES, DIRETORES, EXECUTIVOS, FUNCIONÁRIOS OU AFILIADAS DE QUALQUER UM DOS ANTERIORES SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE A OUTRA COM RELAÇÃO A QUALQUER ASSUNTO DESTE CONTRATO, SOB QUALQUER TEORIA DE CONTRATO, NEGLIGÊNCIA, RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU OUTRA TEORIA LEGAL OU EQUIVALENTE, POR QUAISQUER DANOS CONSEQUENTES, INCIDENTAIS, INDIRETOS OU ESPECIAIS (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, DANOS POR LUCROS CESSANTES, INTERRUPTÃO DE NEGÓCIOS, PERDA DE INFORMAÇÕES DE NEGÓCIOS E SIMILARES), TANTO PREVISÍVEIS COMO IMPREVISÍVEIS, OU POR CUSTOS DE AQUISIÇÃO DE BENS, TECNOLOGIAS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS DECORRENTES DO PRESENTE CONTRATO, INDEPENDENTEMENTE DA FUNDAMENTAÇÃO DA REIVINDICAÇÃO E MESMO SE A QUEST OU UM REPRESENTANTE QUEST TIVEREM SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

EXCETO PELAS (A) OBRIGAÇÕES DE ALGUMA DAS PARTES SEGUNDO A CLÁUSULA REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS, (B) VIOLAÇÃO POR ALGUMA DAS PARTES DA CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDADE, E (C) VIOLAÇÕES PELO CLIENTE DAS CLÁUSULAS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL OU TAXAS, A RESPONSABILIDADE CUMULATIVA POR DANOS DECORRENTES DE QUALQUER CAUSA, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DA AÇÃO, DEVERÁ SER

LIMITADA A NÃO MAIS DO QUE AS TAXAS TOTAIS PAGAS PELAS ATIVIDADES OU ENTREGÁVEIS DO PROJETO DESCRITOS NA OS. .

#### 10. Reivindicações de Terceiros.

(a) **Violação.** Quest deverá, às suas próprias custas, defender ou solucionar qualquer reivindicação, ação judicial, ação ou processo instaurados contra o Cliente por um terceiro, até onde o mesmo se basear em uma alegação de que qualquer PI fornecida neste em decorrência deste, viola alguma patente, direito autoral, marca registrada ou outro direito proprietário exequível no país em que a PI for entregue ao Cliente, ou se aproprie indevidamente de um segredo comercial em tal país ("**Reivindicação de PI**"). Além disso, a Quest deverá pagar todos os julgamentos finais e transitados em julgado contra o Cliente sob uma Reivindicação de PI, ou quaisquer valores cobrados do Cliente em algum acordo de uma Reivindicação de PI, bem como custos e despesas administrativas razoáveis, incluindo, sem limitações, honorários advocatícios incorridos pelo Cliente na defesa de uma reivindicação de PI. As obrigações da Quest nos termos desta Cláusula 10 (a) estão sujeitas a: (i) imediata notificação escrita pelo Cliente para a Quest da Reivindicação de PI; (ii) permitir que a Quest exerça o controle exclusivo da investigação, defesa ou liquidação da Reivindicação de PI; e (iii) fornecer à Quest toda a cooperação e assistência que a Quest venha a solicitar de forma razoável de tempos em tempos, em conexão com a investigação, defesa ou liquidação da Reivindicação de PI.

A Quest não será obrigada, nos termos deste instrumento, a defender o Cliente contra qualquer Reivindicação de PI: (i) resultante do uso da PI de forma diversa da autorizada neste Contrato; (ii) resultante de uma modificação de PI não realizada pela Quest; (iii) com base no uso da PI pelo Cliente após a Quest recomendar a interrupção por causa de violação possível ou real; (iv) com base no uso pelo Cliente de uma versão substituta ou alterada da PI, se tal violação pudesse ter sido evitada pelo uso de uma versão atual ou inalterada da PI disponibilizada ao Cliente; ou (v) até onde a Reivindicação de PI se originar ou se basear no uso da PI com outros produtos, serviços ou dados não fornecidos pela Quest, caso tal violação não tivesse ocorrido se não fosse por tal utilização. Se o uso da PI pelo Cliente for proibido em consequência de uma Reivindicação de PI, a Quest deverá, às suas custas e opção: (i) obter para o Cliente o direito de continuar utilizando a PI; (ii) substituir a PI por um produto com funcionalidade equivalente e que não viole tal PI; (iii) modificar a PI de forma a que não mais esteja em violação; ou (iv) aceitar a devolução da PI em violação e reembolsar o preço pago pela mesma, proporcionalmente a um período de 60 (sessenta) meses a partir da data de entrega da PI. A presente cláusula estabelece a responsabilidade total da Quest, e o único e exclusivo recurso do Cliente com relação a uma Reivindicação de PI.

(b) **Geral.** Mediante solicitação de uma das partes (a "**Parte Defendida**"), a outra parte (a "**Parte Defensora**") deverá, às suas próprias custas, defender ou solucionar qualquer reivindicação, ação judicial, ação ou processo instaurado contra a Parte Defendida, por um terceiro alegando principalmente que os atos ou omissões negligentes ou ilegais prejudicaram diretamente tal terceiro ("**Reivindicação**"). Além disso, a Parte Defensora deverá pagar todos os custos de uma sentença finalmente adjudicada por um tribunal com jurisdição competente, e todos os acordos alcançados e as despesas administrativas razoáveis e necessárias da Parte Defendida para contestar tal Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios razoáveis.

As obrigações da Parte Defensora nos termos desta Cláusula (b) estão sujeitas a: (i) imediata notificação escrita pela Parte Defendida para a Parte Defensora; (ii) permitir que a Parte Defensora exerça o controle exclusivo da investigação, defesa ou liquidação da Reivindicação; e (iii) fornecer à Parte Defensora toda a cooperação e assistência que a mesma possa solicitar de forma razoável de tempos em tempos, em conexão com a investigação, defesa ou liquidação da Reivindicação.

Se um julgamento final da Reivindicação alocar ou atribuir alguma ou toda a responsabilidade ou culpa da Reivindicação à Parte Defendida ("**Responsabilidade de Parte Defendida**"), a Parte Defendida deverá reembolsar a Parte Defensora na proporção da Responsabilidade da Parte Defendida, de (i) despesas razoáveis e necessárias à Parte Defensora incorridas na defesa ou liquidação da Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a honorários advocatícios razoáveis; e (ii) quaisquer valores montantes conferidos ao terceiro na liquidação ou sentença final. Além disso, o valor a pagar pela Parte Defensora à Parte Defendida segundo o primeiro parágrafo desta Cláusula 10(b) relativamente às despesas administrativas da Reivindicação, deverá ser reduzido em proporção à Responsabilidade da Parte Defendida.

#### 11. Prazo e Rescisão.

(a) Este Contrato e a OS deverão continuar em vigor até serem rescindidos por qualquer das partes mediante notificação prévia, por escrito, com trinta (30) dias de antecedência. Tal rescisão não deverá isentar qualquer das partes das suas respectivas obrigações decorrentes da OS em vigor na data de rescisão do Contrato (tais obrigações permanecerão em vigor para a OS), exceto se de outra forma mutuamente convencionado por escrito pelas partes.

(b) O Cliente poderá rescindir a OS por conveniência, mediante notificação prévia, por escrito, para a Quest, com dez (10) dias de antecedência. Qualquer uma das partes poderá rescindir a OS por justa causa se a outra parte deixar de cumprir qualquer de suas obrigações materiais decorrentes deste Contrato, e não solucionar tal violação em trinta (30) dias após o recebimento de notificação escrita da parte não inadimplente.

(c) No caso de rescisão do presente Contrato ou da OS decorrente deste, o Cliente deverá pagar à Quest por todos os custos e mão de obra incorridos até a data da rescisão, de acordo com as taxas padrão de serviços profissionais da Quest. Em quinze (15) dias após a rescisão deste Contrato, cada parte deverá certificar, por escrito, à outra parte que todas as Informações

Confidenciais da outra parte, recebidas em conexão com este Contrato, foram destruídas ou devolvidas. As Cláusulas intituladas *DEFINIÇÕES, PROPRIEDADE INTELECTUAL, GARANTIA, NÃO DIVULGAÇÃO, LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE, REIVINDICAÇÕES DE TERCEIROS, TAXAS E GERAL* deverão sobreviver à rescisão deste Contrato.

**12. Notificações.** Todas as notificações exigidas ou permitidas ao abrigo do presente Contrato devem ser suficientes se feitas por escrito e enviadas por correio via Sedex), para o endereço indicado acima, ou para o endereço informado pela parte.

**13. Cessão.** O Cliente não deverá ceder este Contrato (por força de lei ou de outra forma) sem o consentimento prévio escrito da Quest, e qualquer tentativa de fazê-lo será nula e sem efeito.

**14. Contratação de Funcionários.** Durante a vigência da OS, e por um período de seis (6) meses depois disso, nenhuma das partes deverá recrutar para emprego quaisquer funcionários da outra parte ou das suas Afiliadas, que tenham participado diretamente do trabalho executado no âmbito da OS. Para tanto, "recrutamento" não inclui contato resultante de meios indiretos, tais como anúncios públicos, buscas em empresas de colocação ou meios semelhantes não dirigidos especificamente ao funcionário, aos quais o funcionário responder por sua própria iniciativa, nem deverá incluir contatos iniciados pelo funcionário.

**15. Seguro.** A Quest deverá manter em vigor os seguintes seguros durante a vigência do presente Contrato e de qualquer OS:

- (i) Seguro de Indenização do Trabalhador, incluindo cobertura de doenças ocupacionais ou enfermidades e Seguro de Responsabilidade do Empregador, com um limite mínimo de US\$ 1.000.000 por acidente.
- (ii) Seguro de Responsabilidade Geral Comercial, incluindo Produtos, Operações Concluídas, Responsabilidade por Ferimentos Pessoais e Responsabilidade Contratual, cobrindo ferimentos pessoais e danos à propriedade, com um valor único mínimo combinado de US\$ 1.000.000 por ocorrência e US\$ 2.000.000 no agregado geral.
- (iii) Seguro de Responsabilidade de Automóvel cobrindo o uso de automóveis próprios, não próprios e alugados com um limite único mínimo combinado de US\$ 1.000.000 por acidente para danos físicos e materiais.
- (iv) Seguro Geral de Responsabilidade Civil com um limite mínimo de US\$ 5.000.000 por reivindicação e agregado além dos Seguros de Indenização do Trabalhador, Responsabilidade Geral e Comercial e Responsabilidade de Automóvel. Seguro de Responsabilidade Profissional / Erros e Omissões com limites não inferiores a US\$ 5.000.000 por reivindicação e agregado.

O Cliente será incluído como assegurado adicional em todas as coberturas listadas acima com exceção do Seguro de Responsabilidade Profissional/Erros e Omissões no que diz respeito às responsabilidades asseguradas assumidas pela Quest conforme o presente. Em caso de solicitação do Cliente, Quest deve fornecer certificados de seguro evidenciando a cobertura.

**16. Geral.**

(a) Este Contrato será regido e interpretado em conformidade com as leis do Brasil, sem dar efeito a qualquer conflito de lei. Qualquer ação buscando o cumprimento deste Contrato ou de qualquer uma das suas disposições deverá ser ajuizada exclusivamente nos tribunais do Estado de São Paulo, na cidade de São Paulo. As partes acordam que nem a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias, nem a Lei Uniforme de Transações de Informática (Uniform Computer Information Transaction Act - UCITA) são aplicáveis ao presente Contrato, independentemente dos estados em que as partes fizerem negócios ou sejam constituídas.

(b) Caso alguma das disposições deste Contrato seja considerada inexigível por um juízo competente, tal disposição deverá ser aplicada até o limite máximo permitido, e as disposições remanescentes deste Contrato deverão permanecer em plena vigência e efeito. Sem prejuízo do previsto acima, a intenção das partes é que os termos deste Contrato que limitam, recusam ou excluem as garantias, recursos ou danos sejam independentes e permaneçam em vigor, apesar da falha ou inexecutabilidade de um termo acordado. As partes basearam-se nas limitações e exclusões estabelecidas neste Contrato para decidirem aceitá-lo.

(c) Todas as notificações, solicitações, demandas ou comunicações exigidas ou permitidas nos termos deste instrumento, incluindo, mas não se limitando a informações de contato de faturamento, deverão ser feitas por escrito, entregues pessoalmente, enviadas por fax ou e-mail, ou enviadas por correio de primeira classe ("first class mail"), com porte pré-pago, endereçadas ao departamento jurídico da respectiva parte, ou a qualquer outro endereço especificado por escrito por qualquer das partes à outra, em conformidade com esta Cláusula. Todas as notificações, solicitações, exigências ou comunicações serão consideradas efetivadas após entrega pessoal, ou em quatro (4) dias após a postagem no correio em conformidade com este parágrafo.

(d) A Quest poderá incluir o Cliente na sua lista de clientes e, mediante autorização escrita do Cliente, anunciar a escolha da Quest pelo Cliente nas suas comunicações de marketing.

(e) O cumprimento de qualquer obrigação exigida por uma parte só poderá ser renunciado mediante uma renúncia escrita assinada pelo representante autorizado da outra parte, e tal renúncia será válida somente com relação à obrigação específica nela descrita. Qualquer renúncia ou não exigência de qualquer disposição deste Contrato em uma ocasião não serão consideradas como uma renúncia a qualquer outra disposição ou de tal disposição em qualquer outra ocasião.

(f) Cada parte reconhece e concorda que, no caso de uma violação material deste Contrato, incluindo, mas não se limitando a uma violação das cláusulas de *PROPRIEDADE INTELECTUAL* ou *NÃO DIVULGAÇÃO* deste Contrato, a parte não infratora terá o direito de buscar uma medida cautelar imediata, sem limitar seus outros direitos e recursos.

Cada parte será dispensada da execução por qualquer período durante o qual, e e na medida em que, for impedida de cumprir com qualquer obrigação ou serviço em consequência de causas além do seu controle razoável, e sem sua culpa ou negligência, incluindo sem limitação, casos fortuitos, greves, greves patronais, tumultos, atos de guerra, epidemias, falhas das linhas de comunicações e falhas de energia. Nada no anterior deverá ser considerado como liberando o Cliente ou suas Afiliadas da sua obrigação de pagar as taxas devidas em decorrência deste Contrato.

(g) Os títulos neste Contrato são somente para conveniência e não devem afetar o significado ou interpretação deste Contrato. Este Contrato não deverá ser interpretado a favor ou contra uma parte ou outra, mas sim de acordo com o seu significado justo. Quando o termo "incluindo" for utilizado neste Contrato, o mesmo deve ser interpretado em cada caso como significando "incluindo, mas não se limitando a".

(h) A Quest deverá, às suas próprias custas, cumprir todas as leis federais e estaduais, e estatutos e regulamentos aplicáveis a empresas que fornecem serviços de consultoria e treinamento no local para produtos de software comerciais.

(i) Cada uma das partes é um contratante independente segundo este Contrato, e nada aqui contido deverá ser interpretado de forma a criar ou implicar qualquer relação de representação, *joint venture*, parceria, agente principal ou de emprego entre as partes. Os funcionários, agentes ou consultores das partes não deverão ser considerados, sob quaisquer circunstâncias, como empregados, agentes ou consultores da outra parte.

Este Contrato, a OS e qualquer adendo ou documentos (se houver) ao mesmo constituem o contrato completo entre as partes com relação ao seu assunto e substitui todos e quaisquer outros acordos e comunicações, escritos ou verbais, expressos ou implícitos. Os termos deste Contrato devem prevalecer sobre quaisquer termos e condições conflitantes contidos na OS, a menos que os termos ou condições na OS tenham a intenção expressa de alterar este Contrato.