

Contrato de Vendas de Sistema Embarcado para Fabricante Original do Equipamento (OEM) – Brasil

Este Contrato de Vendas de Sistema Embarcado para Fabricante Original do Equipamento (“**Contrato**”) somente é aplicável se você for um Cliente OEM, conforme definido abaixo:

“**Cliente OEM**” ou “**OEM**” significa uma empresa que (a) incorporara, integra ou combina um hardware, software ou qualquer propriedade intelectual de sua titularidade aos Produtos Padrão EMC, resultando em um sistema especializado ou em uma solução com funcionalidades de indústria ou de atividades específicas (“Solução OEM” ou “Sistema”) e (b) revende esses sistemas ou Soluções OEM sob a sua própria marca (marca do Cliente OEM).

Este Contrato rege as compras e uso dos produtos e serviços adquiridos por “você” ou “**Comprador**” ou “**Cliente OEM**” da **EMC Computer Systems do Brasil Ltda.**, inscrita no CNPJ sob número 01.462.017/0001-23, com sede na Alameda Rio Negro, 161, Conj 801, sala “VMAX”, Alphaville - Barueri – SP – CEP: 06454-000 e/ou da **EMC Brasil Serviços de TI Ltda.**, inscrita no CNPJ sob número 22.845.695/0001-45, com sede na Alameda Rio Negro, 161 – Sala 801 à 803 – Alphaville – Alphaville - Barueri – SP – CEP: 06454-000 (em conjunto, a “EMC”) nos limites aqui dispostos.

Por meio da (i) emissão de uma ordem de compra de produtos e/ou serviços EMC pelo Comprador fazendo referência a uma proposta da EMC ou (ii) assinatura de tal proposta e devolução da mesma para a EMC, o Comprador estará aceitando este Contrato na sua integralidade, estando vinculado aos termos abaixo.

1. Definições

- 1.1 **Afilhada da EMC** significa a Dell Inc. ou as subsidiárias diretas ou indiretas da Dell Inc.
- 1.2 **Documentação** significa os manuais do usuário disponibilizados pela EMC, bem como guias on-line para os Produtos fornecidos pela EMC.
- 1.3 **Usuário Final ou Cliente Final** significa um cliente final, pessoa jurídica, para quem uma Solução OEM é oferecida ou vendida por um Cliente OEM, para uso no curso regular do seus negócios (não para revenda, hospedagem ou uso de forma compartilhada ou similar com outros).
- 1.4 **Contrato do Usuário Final** significa o contrato entre o usuário final e o Comprador ou o Revendedor para a compra de um Sistema, o licenciamento do Software nele incluído, ou para o fornecimento de Serviços.
- 1.5 **Equipamento** significa o hardware com marca Dell EMC ou EMC, ou a versão do hardware sem marca (versão OEM), adquirido pelo Comprador e entregue pela EMC de acordo com os termos deste Contrato.
- 1.6 **Aviso de Produto** significa o aviso pelo qual a EMC informa o Comprador sobre os direitos e restrições de uso do produto específico, o prazo de garantia, os termos das melhorias da garantia e da manutenção (suporte). Avisos de Produto podem ser entregues por escrito e/ou mediante a postagem na página internet relevante da EMC, atualmente no endereço <https://brazil.emc.com/customer-services/product-warranty-and-service-descriptions.htm>. Os termos do Aviso do Produto em vigor na data da ordem de compra relevante serão considerados incorporados e parte integrante de tal ordem de compra. Cada Aviso do Produto é datado e arquivado quando for substituído por uma nova versão. A EMC não irá mudar qualquer Aviso de Produto de forma retroativa, em relação a qualquer Produto listado e aceito em uma ordem de compra antes da data do Aviso de Produto aplicável.
- 1.7 **Produto(s)** significa Equipamento e Software.
- 1.8 **Manutenção do Produto** significa o serviço que consiste no Suporte Técnico (definido abaixo) e nas Versões de Software da EMC (como definido no Anexo A).
- 1.9 **Revendedor(es)** significa um terceiro que: (i) é entendido como não sendo um competidor da EMC; (ii) está autorizado pelo Comprador a revender a Solução OEM diretamente aos usuários finais; (iii) está contratualmente, de forma escrita, vinculado com o Comprador, sendo que tal contrato deverá estar de acordo com o presente Contrato; e (iv) é aprovado, por escrito, pela EMC.
- 1.10 **Serviço** significa o serviço a ser executado por ou em nome da EMC, conforme descrito neste Contrato ou nos Aviso de Produto ou Contrato de Serviço.
- 1.11 **Contrato de Serviço** significa qualquer documento ou contrato mutuamente acordado, o qual descreve os serviços a serem executados por ou em nome da EMC para o benefício do Comprador, incluindo, sem limitação, “Declaração de Trabalho” e “Descrição de Serviço” que estão disponíveis em www.dell.com/servicecontracts/global, “Fichas de Especificação”, bem como “Ordem de Tarefa”.
- 1.12 **Software** significa as licenças para o código do objeto padrão do produto compradas pelo Comprador e entregues de acordo com os termos do presente Contrato. Para dirimir qualquer dúvida, Software inclui microcódigos do Equipamento, *firmware* e bem como software de sistema operacional.
- 1.13 **Mercado Alvo** significa o território, como especificado no Contrato, para a venda das Soluções OEM..
- 1.14 **Serviços de Suporte Técnico** significa aqueles serviços como mais especificamente definidos no Anexo A.
- 1.15 **Território** significa Brasil.
- 1.16 **Produtos de Terceiros** significa o hardware, software ou serviços que não são da marca “EMC” ou da marca “Dell EMC”. Produtos de Terceiros podem incluir, sem limitação, produtos e serviços fabricados, criados, licenciados ou executados por ou em nome da EMC ou de Afilhadas da EMC, bem como podem incluir hardware e software instalados em um Produto, no curso da execução de um Serviço.

2. Objeto; Obrigações do Comprador

- 2.1 **Objeto.** Este Contrato estabelece os termos e condições pelos quais o Comprador irá comprar, comercializar, vender, licenciar e distribuir os Produtos. O Mercado Alvo para este Contrato, bem como o(s) país(es) de destino para os quais o Comprador poderá vender, comercializar e distribuir os Produtos será o Território definido acima.
- 2.2 **Valor Agregado.** O Comprador está ciente e concorda que é da essência deste Contrato agregar valor ao Produto a fim de comercializar uma Solução OEM, devendo o Comprador executar aquelas funções habitualmente executadas pelo fabricante original do equipamento (OEM), no que

diz respeito à publicidade, comercialização, venda e serviços do Sistema. Agregar/Adicionar valor significa transformar o Produto tanto com relação ao valor como funcionalidade. A determinação da EMC de que o Cliente OEM falhou em adicionar/agregar valor ao produto, conforme disposto neste Contrato, dará causa a suspensão ou cancelamento do processamento de pedidos de compra por parte da EMC até que eventuais falhas sejam corrigidas. O Comprador concorda que os produtos fornecidos nos termos deste Contrato serão incorporados pelo Comprador como parte de uma Solução OEM e que o Comprador não irá revender os Produtos, bem como não permitirá que os mesmos sejam revendidos, a não ser como parte de uma Solução OEM.

- 2.3 **Revenda Incidental de Produtos EMC.** Independentemente do disposto na Cláusula 2.2, acima, o Comprador poderá revender Produtos e peças da EMC (como melhorias, suplementos ou sobressalentes) para Usuários Finais que tenham comprado anteriormente ou que estejam no processo de compra de uma Solução OEM do Comprador, para o único e exclusivo propósito de incorporar tais Produtos ou peças da EMC em tal Sistema existente ou para criar um Sistema. A Manutenção dos Produtos e peças da EMC que são vendidos de acordo com esta Cláusula deverá ser executada de acordo com o **Anexo A** e seus aditivos.
- 2.4 **Atendimento ao Cliente.** O Comprador deverá, de forma diligente, prestar serviço e suporte aos usuários finais de seus Sistemas, conforme disposto no **Anexo A**. O Comprador deverá treinar seu pessoal e obter todas as peças e equipamentos necessários para satisfazer tal obrigação. A EMC não terá qualquer responsabilidade de atender e/ou fornecer suporte diretamente aos usuários finais, mesmo que eventual problema seja identificado no Produto EMC. O Comprador concorda em garantir e indenizar a EMC em relação a qualquer prejuízo, custo, dano, gasto e reivindicação que emergjam de qualquer reivindicação de garantia ou outros chamados de serviços oriundos dos seus Clientes Finais.
- 2.5 **Unidades de Testes.** Além dos Produtos comprados com a finalidade de criar um Sistema, o Comprador poderá comprar Produtos para serem usados internamente como unidades de testes do Comprador. Tais compras estarão sujeitas aos termos e condições aqui estabelecidos, incluindo as outorgas de licença limitadas. Ademais, o Comprador deverá monitorar a localização de todas essas unidades e relatar as mesmas para a EMC, quando solicitado.
- 2.6 **Padrões de Conduta dos Negócios** O Comprador está ciente e concorda em cumprir as leis de combate à corrupção aplicáveis à sua área de atuação e a ela correlatas, incluindo, mas não se limitando ao *Foreign Corrupt Practices Act of the United States* (doravante simplesmente FCPA), o *UK Bribery Act 2010* ou qualquer outra legislação anticorrupção, especialmente a Lei nº 12.846/2013 (em conjunto "Leis Anticorrupção"). O comprador concorda em não dar causa à violação, por parte da EMC, das Leis Anticorrupção. O Comprador concorda em registrar em seus livros e registros, de forma precisa, todo e qualquer gasto relacionado com o negócio da EMC. O Comprador declara que nenhum dos administradores, diretores, sócios ou proprietários beneficiários do Comprador são funcionários públicos ou membros do governo. Todos os pagamentos feitos ao Comprador pela EMC serão efetivados por meio de cheque ou transferência bancária, bem como serão pagos para o Comprador nos termos deste Contrato. O Comprador dará para a EMC acesso razoável aos livros e registros do Comprador, bem como o direito de auditar os mesmos, de forma periódica, incluindo se a EMC tiver razão para acreditar que o Comprador possa ter violado qualquer das Leis Anticorrupção. Os termos deste Contrato podem ser divulgados para as autoridades governamentais relevantes, se assim for entendido como adequado pela EMC. O Comprador divulgará para a EMC, de forma antecipada, qualquer futura associação entre o Comprador e um funcionário público ou membro do governo. O Comprador concorda em fornecer para a EMC certificações periódicas, conforme e da maneira aceitável para a EMC, acerca do seu cumprimento com as Leis Anticorrupção, como se o Comprador estivesse sujeito a tais leis. A EMC poderá extinguir este Contrato ou suspender o mesmo, se a EMC suspeitar que o Comprador violou qualquer das Leis Anticorrupção. O Comprador deverá cumprir com todas as leis, ordens e normas aplicáveis, bem como obter todos os alvarás, licenças e permissões governamentais necessários. Se o Comprador efetuar quaisquer modificações ou adições aos Produtos (incluindo a adição de marca registrada, logotipos ou identificações) após os Produtos terem saído da EMC, o Comprador será responsável pela obtenção de todas as aprovações e autorizações normativas e de agências reguladoras.
- 2.7 **Rastreabilidade.** O Comprador deverá cooperar com a EMC, no caso de qualquer ação de *recall* ou corretiva que guarde relação com os Produtos. O Comprador deverá manter um registro de distribuição completo, por Usuário Final e por número de série (conforme aplicável), para todas as vendas de Sistemas e para Produtos para testes. O Comprador deverá obter o consentimento da EMC, antes de fornecer um produto que será instalado pelo usuário final. Caso a EMC dê tal consentimento, o Comprador deverá notificar a EMC, por escrito, com antecedência mínima de dez (10) dias após a entrega de tal Produto para o usuário final, e fornecer à EMC informações detalhadas acerca da localização do Produto.
- 2.8 **Licenças e Autorizações.** O Comprador deverá obter e manter, às suas custas, todas as licenças, permissões e outras autorizações exigidas por cada órgão governamental e regulador em conexão com as suas operações e atividades nos termos deste Contrato, incluindo, sem limitação a comercialização, venda, distribuição e remessa dos Sistemas para Revendedores e Usuários Finais.
- 2.9 **Precificação para o Usuário Final.** O Comprador será livre para determinar o seu preço de revenda dos Produtos incorporados nos Sistemas, bem como os preços dos Serviços. Nenhum empregado ou representante da EMC ou qualquer outra pessoa tem autoridade para determinar ou de outra forma restringir os preços de revenda do Comprador, relativamente aos Produtos incorporados nos Sistemas ou preços de venda dos serviços.
- 2.10 **Software de Serviços.** "Software de Serviços" é um software que a EMC pode disponibilizar para o Comprador em conexão com os Serviços. Software de Serviços podem ser hospedados pela EMC ou instalados no Equipamento. O Comprador concorda que deverá (i) apenas usar o Software de Serviços em conexão com os Serviços da EMC; (ii) usar qualquer Software de Serviços hospedado pela EMC de forma lícita, sem interferir com o uso do Software de Serviços por parte de outros clientes da EMC e sem tentar prejudicar a segurança ou operação da rede ou dos sistemas usados para o fornecimento do Software de Serviços; e (iii) abster-se de indevidamente apropriar, divulgar ou, de outra forma violar, a propriedade intelectual da EMC ou dos fornecedores desta sobre o Software de Serviços. Pode ser necessária a execução, por parte da EMC, de reparos e manutenção, programados ou não, ou a correção ou atualização remotas do Software de Serviços, o que pode, temporariamente, diminuir a qualidade dos Serviços ou resultar em uma interrupção total ou parcial do Software de Serviços. **O COMPRADOR CONCORDA QUE A OPERAÇÃO E A DISPONIBILIDADE DOS SISTEMAS USADOS PARA ACESSAR E INTERAGIR COM O SOFTWARE DE SERVIÇOS, INCLUINDO TELEFONE, REDES DE COMPUTADOR E A INTERNET, OU PARA A TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÕES PODEM SER IMPREVISÍVEIS E PODEM, EVENTUALMENTE, INTERFERIR COM OU IMPEDIR O ACESSO OU USO OU OPERAÇÃO DE TAL SOFTWARE DE SERVIÇOS. A EMC NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DESSAS INTERFERÊNCIA COM OU NEGATIVA DE ACESSO DO COMPRADOR PARA O USO DO SOFTWARE DE SERVIÇOS.** Se a EMC permitir que o Comprador forneça Software de Serviços para um usuário final em conexão com os Serviços, o Comprador deverá incluir, ou exigir que o Revendedor inclua, os termos e condições deste parágrafo, acima, em um contrato escrito com tal usuário final, bem como deve fornecer prova escrita de que assim foi sua conduta, quando receber tal solicitação por parte da EMC.
3. Pedidos
- 3.1 **Ordens ou Pedidos de Compra.** A ordens de compra podem ser emitidas por escrito ou eletronicamente pelo Comprador, porém em formato aceitável para a EMC e efetuando referência ao orçamento/proposta da EMC, bem como deverão conter as seguintes informações: (A) produtos e

serviços a serem comprados; (B) quantidade de produtos a serem comprados; (C) preço dos produtos e serviços a serem comprados de acordo com o orçamento/proposta da EMC; (D) cronograma de entrega requisitado; (E) endereço de entrega e (F) destinação do produto (revenda, industrialização ou uso/consumo) nos termos do Anexo D. Todas as ordens de compra estão sujeitas à aprovação de crédito pela EMC, bem como à aceitação explícita da EMC. Nenhuma ordem de compra vinculará a EMC, se não aceita de forma explícita. As Ordens de compra serão regidas exclusivamente por este Contrato e pelos termos e condições referenciados neste Contrato. Todos os termos da ordem de compra do Comprador, incluindo, sem limitação de, (1) quaisquer termos que não sejam consistentes ou que conflitem com este Contrato, com um orçamento da EMC, ou ambos, e (2) quaisquer termos pré-impressos não terão eficácia legal e não irão modificar ou aditar o Contrato, inclusive se a EMC não fizer uma objeção expressa quanto a tais termos quando aceitar uma ordem de compra.

3.2 **Venda de Soluções OEM/Sistemas Fora do Território.** Caso o Comprador deseje receber os Produtos da EMC no Território, integrar Produtos em seus Sistemas no Território, mas exportar os Sistemas para usuários finais localizados fora do Território, o Comprador deverá, primeiramente, obter aprovação escrita, por parte da EMC, a fim de verificar se a EMC poderá fornecer serviços e suporte em tal localidade e, se assim for requisitado pela EMC, o Comprador deverá celebrar um Contrato de Participação Local com a Afiliada EMC relevante que irá fornecer o serviço e o suporte (incluindo renovações) na localidade onde o Sistema será instalado. A EMC não terá obrigação ou responsabilidade por fornecer qualquer serviço e/ou suporte para quaisquer Produtos que estejam localizados fora do Território para o qual o Comprador não obteve junto à EMC uma aprovação escrita. O Comprador reconhece e concorda que se qualquer Produto for movido para fora do Território, para uma localização geográfica em que não há disponibilidade de serviço e/ou suporte para tal Produto, ou que não esteja disponível pelo mesmo preço que o Comprador pagou pelo serviço e/ou suporte, então o Comprador e o usuário final podem não ter cobertura ou podem incorrer em valores adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de serviços e/ou suporte no novo local. Se o Comprador escolher não pagar tais valores adicionais, o serviço e/ou o suporte podem ser automaticamente modificados para categorias de serviço e/ou suporte que estejam disponíveis pelo mesmo preço ou por um preço inferior em tal novo local, sem que haja direito de reembolso por parte do Comprador. O Comprador deverá informar o Revendedor (se aplicável) e o usuário final acerca das limitações acima, antes ou quando da execução, por parte do Revendedor (se aplicável) ou do usuário final, de um pedido de um Produto e de um Serviço e/ou suporte. O Comprador concorda em garantir e isentar a EMC em relação a qualquer prejuízo, custo, despesa ou reivindicação que emergir da falha do Comprador em devidamente informar o usuário final ou o Revendedor acerca das limitações deste parágrafo acima constantes.

3.3 **Envio de Sistemas para Usuários Finais.** O Comprador irá embalar e enviar todos os Produtos contidos em um Sistema para o usuário final, usando um grau de cuidado e padrões que não são menos protetivos e cuidadosos do que as práticas padrão de empacotamento/envio da EMC.

3.4 **Produtos de Terceiros.** O Comprador poderá adquirir Produtos de Terceiro por meio da EMC. O Comprador reconhece e concorda que os termos padrão, incluindo garantia, isenção de responsabilidade, de suporte técnico do terceiro fabricante e os termos e condições de manutenção são aplicáveis às compras de Produtos de Terceiros, a não ser que o Comprador tenha um contrato em separado com tal terceiro fabricante negociado para os Produtos de Terceiros relevantes, caso em que este contrato negociado irá prevalecer. A EMC não terá qualquer responsabilidade para com o Comprador e terceiros por quaisquer danos ou problemas que decorram ou que guardem relação com os Produtos de Terceiros. **A EMC fornece Produtos de Terceiros “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, não faz qualquer garantia ou condição expressas, e exonera-se quanto a todas as garantias e condições implícitas, incluindo de comercialização, de adequabilidade para determinado fim, de título, e de não violação, bem como em relação a todas as garantias oriundas da lei, de entendimento legal, do curso dos negócios ou da execução, ou de usos ou da indústria.**

3.5 **Termos do Licenciamento do Software de Terceiros.** Software para o qual a EMC não é a licenciante (“Software de Terceiros”) pode vir com os seus próprios termos de licenciamento (“Termos de Licenciamento em Separado”), tal como: (i) contato de “clique para aceitar” (“click-to-accept”) incluído como parte do processo de instalação ou download; (ii) contrato de aceitação mediante a abertura (*shrink-wrap*) incluído na embalagem do produto, ou (iii) um aviso indicando que, mediante a instalação ou uso de um produto ou de um componente, os termos de licenciamento relacionados aplicar-se-ão. Os Termos de Licenciamento em Separado regem o uso e a distribuição do Software de Terceiros por parte do Comprador. **A EMC fornece Software de Terceiros “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM” (“as is”), não fazendo qualquer garantia ou condição expressas, e exonera-se quanto a todas as garantias e condições implícitas, incluindo de comercialização, de adequabilidade para determinado fim, de título, e de não violação, bem como em relação a todas as garantias oriundas da lei, de entendimento legal, do curso dos negócios ou da execução, ou de usos ou da indústria.**

3.6 **“Dados Excluídos”** significa: (i) dados que são sigilosos, usados na lista de Munições dos Estados Unidos (incluindo dados técnicos e de software) ou ambos; (ii) artigos, serviços, bem como dados técnicos relacionados designados como artigos de defesa e serviços de defesa; e (iii) dados relacionados às ITAR (Normas Sobre o Comércio Internacional de Armas); e (iv) outras informações que sejam pessoalmente identificáveis e que estão sujeitas a exigências de segurança mais rígidas como resultado das políticas internas do Comprador ou em razão de lei. O Comprador reconhece que os Produtos e Serviços fornecidos em razão deste Contrato não são destinados ao processamento ou armazenamento de Dados Excluídos e nem para serem usados em conexão com estes. O Comprador é o único responsável pela revisão dos dados que serão fornecidos para a EMC ou por esta acessados, a fim de assegurar que eles não contêm Dados Excluídos.

4. Título e risco pela perda; Entrega

4.1 O risco de perda ou dano do hardware (seja Equipamento De ou hardware de de Terceiros) e software o (seja Software da EMC ou Software de Terceiros) transfere-se para o Comprador quando da Entrega. “Entrega” para produtos de hardware ocorre quando o hardware é entregue no local designado pelo Comprador. “Entrega” para produto de software ocorre ou quando a EMC fornece a mídia física para um serviço de transporte designado pela EMC em um local de remessa designado pela EMC, ou na data em que a EMC notifica o Comprador de que o software está disponível para download eletrônico. Todo Produto e todo Produto de Terceiros são tidos como aceitos pelo Comprador quando da Entrega. Independentemente de qualquer disposição em sentido contrário neste Contrato, o software é tão somente licenciado para o Comprador, ele não é vendido.

4.2 A EMC irá embalar e rotular os Produtos de acordo com as suas práticas e padrão. A EMC poderá remeter os Produtos ou os Produtos de Terceiros antes do cronograma requisitado pelo Comprador. Exceto se diversamente acordado entre a EMC e o Comprador, todos os custos de transporte, seguro serão de responsabilidade da EMC.

5. Pagamento

5.1 **Condições de Pagamento.** O Comprador deverá pagar a(s) nota(s) fiscal(is) emitidas pela EMC dentro do prazo estipulado na(s) mesma(s) ou na(s) proposta(s), ou, se não houver prazo estipulado, dentro de trinta (30) dias da emissão de cada nota fiscal. Em caso de atraso no pagamento de uma nota fiscal, incidirão juros de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, além de uma multa de 2% (dois por cento) sobre o valor originalmente devido. A EMC poderá faturar partes de uma ordem de compra de forma separada ou em apenas uma nota fiscal. Todas as notas fiscais estarão corretas, a não ser que o Comprador informe a EMC, por escrito, de um erro material, dentro de até dez dias do recebimento. Se o Comprador

informar a EMC de um erro material, (i) quaisquer montantes retificados pela EMC, por escrito, devem ser pagos dentro de 14 dias da retificação, e (ii) todos os demais montantes deverão ser pagos pelo Comprador até a data do devido pagamento. Se o Comprador reter o pagamento porque o Comprador acredita que um montante faturado está errado e a EMC concluir que o montante é correto, o Comprador deverá pagar a multa e as demais cobranças pelo atraso aqui descritas, a partir da data do devido pagamento de tal montante até o recebimento do pagamento pela EMC. O Comprador não poderá compensar, diferir ou deduzir quaisquer montantes faturados que a EMC. O Comprador irá pagar todos os honorários advocatícios razoáveis e demais custos relacionados à cobrança dos valores em mora.

6. Prazo de Aprovisionamento, Cancelamento e Reagendamento

6.1 **Componente Único.** "Componente Único" significa quaisquer componentes ou fornecimentos que são customizados, que têm um prazo de aprovisionamento longo, ou que não são de outra forma prontamente utilizáveis na produção de Produtos padrão da EMC. A EMC poderá adquirir Componentes Únicos para dar suporte à fabricação de configurações customizadas para o Comprador. Se o Comprador não consumir ou usar os Componentes Únicos dentro de noventa dias da data da ordem de compra do Comprador, então a EMC poderá faturar os materiais para o Comprador. O Comprador pagará para a EMC os Componentes Únicos, bem como quaisquer custos de armazenamento que a EMC possa incorrer como resultado da guarda de tais materiais em inventário por um período superior a noventa (90) dias. A utilização de Componentes Únicos deve ser acertada caso a caso; a EMC não está comprometendo-se a adquirir ou utilizar quaisquer Componentes Únicos, exceto conforme possa vir ser especificamente acordado por escrito.

6.2 Todas as ordens de compra para produtos da EMC, Produtos de Terceiros, Componentes Únicos, Produtos padrão descontinuados ou em fim de venda (EOL) ou para Produtos customizados não podem ser reagendadas, reconfiguradas ou canceladas, em todo ou em parte, pelo Comprador. O Comprador concorda e entende que a política de devolução da Dell EMC não está disponível para o Comprador. O Comprador deve informar para os Usuários Finais que a política de devolução da Dell EMC não está disponível para Produtos vendidos pelo Cliente OEM.

7. Precificação

7.1 A EMC irá fornecer ao Comprador orçamentos/propostas de preços para produtos e serviços que estão disponíveis para serem comprados pelo Comprador. O Comprador deverá, para cada ordem de compra individual, pagar para a EMC os preços conforme acordado pela EMC e o Comprador. Preços orçados/propostos são válidos até a data do vencimento do orçamento/proposta da EMC, ou se nenhuma data de vencimento tiver sido especificada, então os preços orçados são válidos por trinta dias, a partir da data do orçamento da EMC. Os preços orçados podem ser modificados em razão de escassez de materiais ou recursos, aumento do preço de fabricação, variação do dólar ou em razão de outros fatores.

8. Tributos e Taxas Alfandegárias

8.1 **Tributos.** Os preços dos Produtos e Serviços incluem os tributos pagos pela EMC, bem como o frete e manuseio. Em caso de aumento e/ou criação de novos tributos incidentes sobre o objeto deste Contrato, as Partes deverão renegociar seus valores. Os Produtos e os Serviços fornecidos pela EMC não se submetem a qualquer tipo de retenção de tributo de competência federal por parte do Comprador, além das expressamente destacadas nas faturas. Caso o Comprador, por imposição legal, for obrigado a efetuar a retenção de qualquer tributo de competência municipal nas operações de compra e revenda de Serviço, o Comprador deverá, previamente, notificar a EMC acerca de tal fato, e, se tal tributo de competência municipal for retido, o Comprador deverá enviar os respectivos comprovantes de retenção ao departamento financeiro da EMC.

8.2 **Taxas Alfandegárias de Exportação e de Importação.** Os preços não incluem taxas por serviços de despachantes nacionais ou estrangeiros, faturas consulares ou para quaisquer outros documentos exigidos pelo país de destino (se outro que o ponto de entrega acordado), todas essas taxas serão de responsabilidade do Comprador. O Comprador deverá obter todas as liberações de exportação, licenças de importação, autorizações ou outras ordens governamentais. A fim de dirimir qualquer dúvida, nada nesta Cláusula 8.2 irá limitar o disposto na Cláusula 16.7.

9. Mudanças no Produto

9.1 **Produtos ou Serviços Modificados ou Descontinuados.** A EMC poderá revisar ou descontinuar Produtos, Serviços e Produtos de Terceiros a qualquer momento, incluindo após o Comprador ter enviado um pedido de compra. Como resultado, os produtos e serviços que o Comprador recebe podem ser diferentes daqueles pedidos. No entanto, os Produtos com marca EMC e marca Dell EMC irão, de forma substancial, estar de acordo com todas as especificações publicadas dos Produtos ou terão especificações superiores.

9.2 **Ordens Obrigatórias de Modificação de Engenharia.** De tempos em tempos (por exemplo, por razões de segurança do produto), a EMC poderá emitir ordens obrigatória de modificação de engenharia ("MECOs"). Em relação a quaisquer Produtos afetados que estão no inventário ou controle do Comprador ou que já tenham sido dispostos pelo Comprador, o Comprador terá de obter acesso aos Produtos para permitir que a EMC ou agentes da EMC instalem tais MECOs.

9.3 **Ordem de Modificação de Engenharia.** A EMC reserva o direito de fazer substituições e modificações nas especificações e no projeto de quaisquer Produtos que não afetem, de forma adversa e substancial a forma, a função e a serventia. Substituições e modificações não criam ou implicam qualquer obrigação de fazer substituições ou modificações em quaisquer Produtos anteriormente fornecidos.

10. Garantia

10.1 **Garantia do Equipamento.** A EMC garante que o Equipamento e as atualizações do Equipamento instaladas no Equipamento, sob o uso normal e com a manutenção regular recomendada, estarão livres de quaisquer defeitos substanciais em materiais e mão de obra, e funcionarão de acordo com a Aviso de produto ou outra documentação fornecida pela EMC para o Equipamento, até o vencimento do prazo de garantia. Exceto se especificado de forma diversa no Aviso de Produto ou no orçamento/proposta da EMC, a cobertura de garantia para o microcódigo, *firmware* ou software de sistema operacional que permite o funcionamento do Equipamento como descrito em sua Documentação não será menor do que a que se aplica a tal Equipamento. Para alguns tipos de Produtos, como observado no Aviso de Produto, os Serviços de Assistência Técnica da EMC associados com uma Opção de Suporte (como descrito no Aviso do Produto) estão incluídos, sem custos adicionais, durante o período de garantia.

Em alguns casos, um upgrade da Opção de Suporte durante o período de garantia pode estar disponível com custos adicionais. A garantia contratual da EMC inclui a garantia legal.

- 10.2 **Garantia do Software.** A EMC garante que o Software estará em conformidade com a Documentação aplicável para tal Software, e que eventual mídia estará livre de defeitos de fabricação no que diz respeito aos materiais e à mão de obra, até o vencimento do prazo de garantia. A EMC não garante que o funcionamento do Software será ininterrupto ou livre de erros, que todos os defeitos podem ser corrigidos e nem que o Software atende às necessidades do Comprador. Serviços de Suporte Técnico da EMC para o Software estão disponíveis para compra em separado, e as Opções de Suporte estão identificadas no Aviso de Produto.
- 10.3 **Prazo da Garantia.** Exceto se de outra forma estabelecido no orçamento/proposta da EMC, o prazo da garantia para os Produtos será estabelecido no Aviso de Produto. A garantia do Equipamento tem início com a Entrega do mesmo. A garantia do Software começa com a Entrega da mídia ou na data que o Comprador é avisado da disponibilidade eletrônica, conforme for aplicável. Upgrades do equipamento são garantidos a partir da Entrega até o fim do prazo da Garantia do Equipamento em que tais upgrades são instalados.
- 10.4 **Recurso Disponíveis para o Comprador.** Nos termos desta Cláusula 10, a totalidade da responsabilidade da EMC, e os únicos recursos disponíveis para o Comprador serão, à critério da EMC, a remediação da desconformidade ou a substituição do Produto afetado. Se a EMC não puder efetivar nenhuma das duas opções dentro de um prazo razoável, então a EMC deverá reembolsar o montante pago pelo Comprador pelo produto em questão, depreciado em uma base de linha reta por um período de cinco (5) anos, mediante a devolução de tal Produto para a EMC. Todos os Produtos substituídos, ou parte destes, deverão ser devolvidos e tornar-se-ão propriedade da EMC. Se tal substituição não for de tal forma devolvida, o Comprador deverá pagar para a EMC o valor corrente dos mesmos. A EMC não terá qualquer responsabilidade nos termos aqui estipulados após o vencimento do período de garantia aplicável. Peças usadas no conserto ou na manutenção dos Produtos podem ser novas, equivalentes a novas ou recondiionadas.
- 10.5 **Exclusões de Garantia.** A garantia de Produtos EMC não cobre problemas ocasionados por (A) acidente ou negligência atribuíveis ao Comprador ou qualquer terceiro; (B) quaisquer itens ou serviços de terceiros com os quais os Produtos são usados ou por causas que estão fora do controle da EMC; (C) instalação, operação ou uso em desconformidade com as instruções da EMC ou dos Documentos aplicáveis; (D) uso em um ambiente, de uma maneira ou para uma finalidade para os quais o Produto não foi projetado; (E) modificação, alteração ou conserto por qualquer pessoa que não a EMC ou os seus representantes autorizados; (F) instalação, operação ou uso por uma Parte Restringida (como definido aqui); ou (G) somente em caso de Equipamentos, por causas atribuíveis ao desgaste normal pelo uso. A EMC não possui qualquer obrigação por Software de Serviços instalado ou usado fora do uso licenciado, por Equipamento que tenha sido retirado do local de instalação sem o consentimento da EMC ou cujas marcas originais de identificação tenham sido alteradas ou removidas, ou por qualquer Software cujo pagamento relacionado não tenha sido recebido. Os produtos e serviços fornecidos nos termos deste Contrato não são tolerantes a falhas e não têm uso projetado ou previsto em ambientes perigosos que necessitem de funcionamento livre de erros, tal como em qualquer utilização em que a falha dos produtos ou serviços possa ocasionar, diretamente, morte, lesões corporais, ou danos pessoais ou materiais (conjuntamente, as "Atividades de Alto Risco"). A EMC, de forma expressa, nega qualquer garantia explícita ou implícita de adequação para Atividades de Alto Risco.
- 10.6 **Além das garantias estabelecidas neste Contrato, e na extensão máxima do permitido por lei, a EMC e suas Afiliadas, bem como os fornecedores de ambas: (i) não fazem qualquer outra garantia expressa e (ii) exoneram-se quanto a todas as garantias e condições implícitas, incluindo de comercialização, de adequabilidade para determinado fim, de título, e de não violação.**
- 10.7 **Garantia de Produtos de Terceiros.** O COMPRADOR RECONHECE E CONCORDA QUE QUAISQUER GARANTIAS FORNECIDAS NOS TERMOS DESTA CLÁUSULA 10 SÃO PARA O BENEFÍCIO EXCLUSIVO DO COMPRADOR, BEM COMO QUE A EMC NÃO PERMITE QUE A GARANTIA PARA QUALQUER PRODUTO SEJA ESTENDIDA PARA TERCEIROS. O COMPRADOR NÃO ESTENDERÁ PARA REVENDADORES, USUÁRIOS FINAIS OU QUALQUER TERCEIRO AS GARANTIAS FEITAS AQUI PELA EMC, E O COMPRADOR IRÁ INDICAR, DE FORMA EXPRESSA, PARA OS SEUS REVENDADORES, USUÁRIOS FINAIS E QUALQUER TERCEIRO, QUE ELES DEVEM PROCURAR SOMENTE O COMPRADOR (E NÃO A EMC), EM CONEXÃO COM QUALQUER REIVINDICAÇÃO DE GARANTIA E/OU ASSUNTOS RELACIONADOS À GARANTIA.
11. **Prazo de Vigência e Extinção**
- 11.1 **Vigência.** Este contrato tem eficácia a partir da emissão de uma ordem de compra pelo Comprador para a EMC com base em uma proposta enviada pela EMC ou da aceitação deste Contrato por parte do Comprador, o que ocorrer primeiro. O Contrato permanece vigente enquanto não for extinto nos termos desta Cláusula 11.
- 11.2 **Suspensão dos Serviços.** A EMC poderá suspender, extinguir, retirar ou descontinuar a integralidade ou parte dos Serviços, quando a EMC acreditar, ao seu exclusivo critério, que o Comprador está envolvido em atividades fraudulentas ou ilegais.
- 11.3 **Extinção.** Qualquer das partes poderá resolver este Contrato, um Contrato de Serviços ou uma licença de Software: (A) em razão de um inadimplemento da outra parte, o qual não for remediado dentro de trinta (30) dias do recebimento pela parte inadimplente de notificação escrita acerca do inadimplemento; ou (B) nas hipóteses de ajuizamento de pedido de falência, requerimento de recuperação judicial ou extrajudicial, insolvência, pedido de dissolução judicial, liquidação extrajudicial ou qualquer forma de intervenção nas atividades de uma das Partes.. Ainda, a EMC poderá suspender ou resolver este Contrato ou um ou mais dos Serviços ou licenças de software, mediante notificação com dez dias de antecedência, se: (A) o Comprador não efetuar os pagamentos conforme estabelecido neste Contrato (quando um pagamento não estiver sujeito a uma discussão de boa-fé) ou (b) o Comprador deixe de efetuar o pagamento em dez (10) dias, após o recebimento de notificação escrita acerca do valor em mora. A EMC poderá resolver este Contrato, com eficácia imediata, se o Comprador for adquirido por uma concorrente da EMC ou de uma Afiliada da EMC ou se com estas fusionem-se.
- 11.4 **Efeito da Extinção.** A extinção deste Contrato não excluirá outras medidas para remediar a inexecução das obrigações de uma das partes. Quando da extinção deste Contrato em razão de um inadimplemento do Comprador, (i) todos os valores eventualmente devidos à EMC em razão do presente Contrato serão devidos e deverão ser pagos para a EMC pelo Comprador imediatamente e (ii) se solicitado pela EMC, a EMC e o Comprador irão trabalhar em conjunto para a migração das obrigações de Serviço do Comprador para a EMC.
12. **Suporte e Treinamento.**
- 12.1 **Suporte.** Conforme contratado pelo Comprador, a EMC deverá disponibilizar para o Comprador os serviços de suporte elencados no **Anexo A** ("**Cronograma de Serviços de Manutenção do Produto**"). Independentemente se disposto em sentido contrário em qualquer documento, os serviços de suporte estão sujeitos à política vigente de "Fim da Vida Útil" (EOL) da EMC para o Produto relevante, e a EMC reserva o direito de, ao seu exclusivo critério, aditar ou modificar, de tempos em tempos, o disposto no Anexo A.
- 12.2 **Treinamento.** A EMC poderá oferecer os relacionados serviços de treinamento descritos no Anexo A, como e quando os mesmos estiverem

disponíveis, nos termos e valores da EMC no momento da contratação pelo Comprador.

13. Outorgas de Licença.

13.1 **Uso Interno do Software.** Sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato, a EMC, por este, outorga para o Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível, de usar, mostrar e reproduzir o Software, tão somente na medida do necessário para (1) integração com os produtos do Comprador, a fim de criar o Sistema, e (2) com a finalidade de testar, assegurar a qualidade, fabricar, fazer cópia de segurança, demonstrar, avaliar, treinar e para fins de Serviço, cada qual em conjunto com a venda, licenciamento, distribuição e fornecimento de Serviços relacionados à Solução OEM.

13.2 **Licenciamento do Software.** As partes concordam que qualquer uso dos termos “revender”, “revenda”, “vender”, “venda”, “comprar”, ou “compra”, em relação a qualquer Software neste Contrato, serão entendidos como “licença nos termos contidos neste Contrato”.

(a) **Para o Usuário Final.** Sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato, a EMC, por este, outorga para o Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível, de sublicenciar e distribuir o Software para os usuários finais, tão somente quando esses tenham sido integrado no Sistema, bem como sujeito a um Contrato do Usuário Final consistente com os termos estabelecidos no **Anexo B** (“Condições Mínimas da Licença do Usuário Final”). Ademais, em relação ao Software que é enviado a partir da EMC com mídia que está sujeita a uma cópia física, o contrato de licenciamento do tipo “quebra do selo” (“*break-the-seal*”) ou uma licença eletrônica do tipo “aperte para aceitar” (“*click-wrap*”) (os quais devem ser consentidos para que se obtenha acesso aos mesmos), ao Comprador é outorgado um direito, não exclusivo e não transferível, de vender, revender e distribuir as licenças de tal Software tão somente para os Usuários Finais. A quantidade de restrições e/ou descrições de uso de Software e quaisquer outros usos (por exemplo, contratos de licenciamentos “agrupados” ou “para uma corporação”) deverão ser precisamente detalhados e acordados entre as partes da ordem de compra relevante emitida para a EMC.

(b) **Para Revendedores.** Sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato, a EMC, por este, outorga para o Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível, de sublicenciar e distribuir o Software para os Revendedores, tão somente quando esses tenham sido integrado no Sistema, bem como sujeito a um Contrato de Licenciamento de Software consistente com os termos estabelecidos no Anexo B e para tais Revendedores um direito, limitado, pessoal, não exclusivo e não transferível, para sublicenciar e distribuir licenças do Software diretamente para os Usuários Finais, sujeitas a um Contrato com o usuário final consistente com os termos estabelecidos no Anexo B. Ademais, em relação ao Software que é enviado a partir da EMC com mídia que está sujeita a uma cópia física, o contrato de licenciamento do tipo “quebra do selo” (“*break-the-seal*”) ou uma licença eletrônica do tipo “aperte para aceitar” (“*click-wrap*”) (os quais devem ser consentidos para que se obtenha acesso aos mesmos), ao Comprador é outorgado um direito, não exclusivo e não transferível, de vender, revender e distribuir as licenças de tal Software para os Revendedores, para subsequente revenda por tais Revendedores para os Usuários Finais, sujeitas a tal licença “aperte para aceitar”. A quantidade de restrições e/ou descrições de uso de Software e quaisquer outros usos (por exemplo, contratos de licenciamentos “agrupados” ou “para uma corporação”) deverão ser precisamente detalhados e acordados entre as partes da ordem de compra relevante emitida para a EMC.

(c) Sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato, a EMC, por este, outorga para o Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível, de revender os Equipamentos para os usuários finais, tão somente quando esses tenham sido integrados na Solução OEM.

13.3 **Contrato de Licenciamento para o Usuário Final.** Antes da transferência de um Sistema para um usuário final pelo Cliente OEM ou por um Revendedor do Cliente OEM, o Cliente OEM deverá assegurar que cada um dos usuários finais esteja legalmente vinculado e obrigado por um Contrato de Licenciamento de Software que contenha, no mínimo, os termos estabelecidos no Anexo B. Ademais, o Comprador deverá fazer cumprir, e exigir que cada Revendedor faça cumprir, as previsões de cada um de tais Contratos de Licenciamento de Software, por meio do uso da boa-fé, cuidado razoável e um esforço diligente comparável ao que geralmente é usado pelos licenciamentos de software de natureza e importância similares e deverá, quando requisitado pela EMC, (A) ceder, de tempos em tempos, quaisquer direitos que a EMC possa solicitar com a finalidade de fazer cumprir um ou mais dos referidos contratos de sublicenciamento; e (B) cooperar, de forma razoável, com a EMC, a fim de permitir que a EMC faça cumprir tais Contratos de Licenciamento de Software.

13.4 **Documentação.** Periodicamente, a EMC fornecerá ao Comprador a Documentação padrão da EMC, para o uso interno do Comprador com a finalidade de comercialização, venda, licenciamento, distribuição e fornecimento do Serviço para os Sistemas. Sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato, a EMC, por este, outorga para o Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível, de distribuir a Documentação da EMC para os usuários finais, conjuntamente com a venda, licenciamento, distribuição e fornecimento de Serviço para os Sistemas. Ainda, sujeito ao cumprimento por parte do Comprador dos termos e condições deste Contrato e ao pagamento por parte do Comprador dos valores aplicáveis, e observados quaisquer direitos de terceiros ou restrições que guardem relação ao conteúdo incluído na Documentação da EMC, a EMC poderá outorgar ao Comprador um direito, limitado, não exclusivo e não transferível de criar e distribuir trabalhos derivados que tenham por base uma versão OEM da Documentação padrão da EMC sob o nome do Comprador, desde que todas as cópias integrais ou parciais incluam todos os avisos de direitos autorais e outros de natureza proprietária, bem como os termos do licenciamento do software, conforme exigido por esta Cláusula 13. O Comprador concorda em garantir e isentar de responsabilidade a EMC em relação a quaisquer prejuízos, custo, dano, gasto e reivindicações que emergjam de qualquer imprecisão ou omissão constantes na documentação derivada acima descrita.

13.5 **Marcas Registradas.** O Comprador concorda em comercializar os Sistemas sob o seu próprio nome e/ou marcas registradas. O Comprador concorda que não deverá ocultar ou remover qualquer marca registrada ou marca de comércio usada pela EMC e nem qualquer identificação, avisos, cores ou outros emblemas que estejam contidos ou afixados nos Produtos quando da entrega dos mesmos pela EMC. A falha em observar os termos desta Cláusula 13 caracterizará inadimplemento do presente Contrato.

13.6 **Avisos Proprietários.** O Comprador não deverá, sem a expressa permissão escrita da EMC, mudar os avisos de direitos autorais, as legendas do software ou os avisos de propriedade da EMC que aparecem em qualquer Documentação, Software ou Equipamento.

13.7 **Propriedade.** Com exceção dos direitos aqui expressamente outorgados, nada neste Contrato será entendido como uma outorga de direitos de propriedade intelectual para o Comprador ou para qualquer dos seus Clientes, Revendedores ou para qualquer outra pessoa natural ou jurídica. Sem limitar o que foi anteriormente dito, nenhum título ou propriedade do Software ou direito autoral, patente ou outro direito de propriedade intelectual que recaem sobre os mesmos é transferido para o Comprador ou qualquer dos seus clientes. Referências à “venda” ou “compra” de Software contidas neste Contrato serão interpretadas como significando “licença mediante os termos contidos neste Contrato”.

13.8 **Restrições.** Com exceção dos direitos expressamente outorgados por este instrumento, o Comprador não deverá fazer, e nem permitirá que quaisquer terceiros façam: (A) traduções, adaptações, variações, modificações ou criações de trabalhos derivados que tenham por base o Software ou a Documentação; (B) divulgações do Software ou da Documentação para qualquer terceiro; ou (C) criação de qualquer trabalho derivado com

base no Software ou na Documentação. Ademais, nem o Comprador e nem quaisquer empregados ou agentes do Comprador poderão, sem o consentimento prévio e por escrito da EMC, modificar, melhorar, complementar, fazer engenharia reversa, fazer compilação reversa, fazer montagem reversa ou de outro modo reduzir qualquer Software, no todo ou em parte, para um formato que seja legível para humanos ou de código fonte. O Comprador deverá relatar para a EMC, imediatamente, qualquer violação deste parágrafo, bem como deverá tomar todas as medidas que possam ser razoavelmente exigidas pela EMC para remediar qualquer violação e para prevenir violações futuras.

13.9 **Proibição de Cópia Não Autorizada.** Exceto nos termos dispostos neste Contrato, o Comprador não deverá fazer, e nem permitirá que quaisquer terceiros façam, cópias ou traduções de mídia do Software ou dos Documentos, em todo ou em parte, sem a aprovação prévia e por escrito da EMC, e todas essas cópias e traduções de mídia deverão incluir os avisos de direitos autorais, segredos comerciais e outros avisos proprietários da EMC.

13.10 **Dados e Informações.** Partes e porções de dados e informações fornecidas pela EMC e relacionadas aos Produtos são proprietárias, e o Comprador deverá cumprir com qualquer marcação proprietária nos mesmos. A EMC mantém exclusivamente para si todos os direitos de propriedade (incluindo direitos de fabricação) e em relação a todos os projetos, especificações, detalhes de engenharias e outros dados e informações que digam respeito ao material fornecido ou ofertado para o Comprador, bem como em relação a todas as descobertas, invenções, direitos de patente, produtos e todos os demais direitos de propriedade que emergjam dos Serviços executados pela EMC sozinha ou juntamente com o Comprador, incluindo, sem limitação, os direitos relativos às melhorias e modificações nos Produtos. Um aviso de direito autoral em qualquer dado não constitui ou evidencia, por si só, uma publicação ou uma divulgação pública.

14. Indenização e Limitação de Responsabilidade das Partes

14.1 **Indenização pelo Comprador.** O Comprador deverá, às suas custas, defender, garantir e isentar de responsabilidade a EMC e as suas Afiliadas contra toda e quaisquer reivindicações de terceiro que decorra ou guarde relação com quaisquer atos ou omissões do Comprador e/ou dos seus Revendedores. A obrigação supramencionada sujeita-se as seguintes condições: A EMC deverá (A) notificar, imediatamente e por escrito, o Comprador acerca de tal reivindicação (eventual notificação atrasada irá escusar o Comprador de sua obrigação constante desta Cláusula somente e na medida em que o próprio atraso prejudique a capacidade do Comprador de cumprir suas obrigações); (B) conceder ao Comprador o controle exclusivo com relação a defesa da reivindicação ou eventual acordo, e (C) cooperar, razoavelmente, em resposta a um pedido de auxílio do Comprador. Quando celebrar um acordo em relação a qualquer reivindicação, o Comprador não poderá, sem a aprovação escrita da EMC, fazer qualquer admissão de fatos que exponham a EMC à imposição de danos em outras reivindicações que não estão cobertas por esta garantia.

14.2 **Limitação a Danos Diretos.** COM EXCEÇÃO DA OBRIGAÇÃO DO COMPRADOR DE PAGAR PELOS PRODUTOS E SERVIÇOS E DA VIOLAÇÃO POR PARTE DO COMPRADOR DAS RESTRIÇÕES DE USO DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, OU SOFTWARE DE SERVIÇOS OU A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC, A RESPONSABILIDADE TOTAL DA EMC E DE SEUS FORNECEDORES EM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO ADVINDA DE PRODUTO, SERVIÇO OU SOFTWARE FORNECIDO NO ESCOPO DESTA CONTRATO ESTARÁ LIMITADA AOS DANOS EMERGENTES DEVIDAMENTE COMPROVADOS QUE TENHAM SIDO CAUSADOS PELA EXCLUSIVAMENTE PELA EMC (A) ATÉ O VALOR MÁXIMO EQUIVALENTE EM REAIS À US\$ 1.000.000,00 OU (B) AO VALOR DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS NO ESCOPO DESTA CONTRATO NOS 12 (DOZE) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES NOS TERMOS DA PROPOSTA/ORÇAMENTO QUE ORIGINOU O DANO E DESDE QUE PREENCHIDOS OS DEMAIS REQUISITOS LEGAIS, O QUE FOR MENOR.

14.3 **Exclusão de Danos Indiretos.** COM EXCEÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DE PAGAMENTO E A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC POR PARTE DO COMPRADOR, NEM O COMPRADOR E NEM A EMC (OU OS FORNECEDORES DESTA) SERÃO RESPONSÁVEIS PARA COM O OUTRO POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, REFLEXOS, MORAIS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS OU INDIRETOS, DANOS À IMAGEM, OU PELA PERDA DE LUCROS, PERDA RECEITAS, PERDA DE CHANCE OU DANOS IMPREVISTOS, BEM COMO PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU SOFTWARE.

14.4 **EXCLUSÕES DE RESPONSABILIDADE PELOS DANOS CAUSADOS AO(S) USUÁRIO(S) FINAL(IS)** EM NENHUM CASO A EMC OU OS SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O(S) REVENDEDOR(ES) DO CLIENTE OEM, USUÁRIO(S) FINAL(IS) OU OUTROS TERCEIROS, POR QUAISQUER DANOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, POR (A) DANOS CAUSADOS PELA OU QUE EMERJAM DA FALHA DO COMPRADOR EM OBSERVAR AS SUAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES, SEJA POR RAZÃO DA ALEGADA NEGLIGÊNCIA DA EMC OU POR OUTRO MOTIVO; (B) DANOS CAUSADO POR REPAROS OU ALTERAÇÕES/MODIFICAÇÕES AOS PRODUTOS QUE TENHAM SIDO EFETUADOS SEM O CONSENTIMENTO ESCRITO DA EMC; OU (C) DANOS CAUSADOS EM RAZÃO DA DETERIORAÇÃO DO PRODUTO DURANTE PERÍODOS DE ARMAZENAMENTO PELO COMPRADOR, REVENDEDOR OU QUALQUER USUÁRIO FINAL.

14.5 **Bases do Acordo; Falha do Objeto Essencial.** As exclusões e limitações de responsabilidade previstas neste Contrato configuram elementos essenciais deste e foram levadas em conta na formação do preço.

15. Confidencialidade

15.1 **"Informação Confidencial"** é qualquer informação, dado técnico ou conhecimento que tenha sido fornecido, seja de forma escrita, oral, eletrônica, por meio de página da internet ou de outro modo, pelo divulgador para o receptor e que: (i) esteja marcada, acompanhada ou apoiada por documentos que evidentemente são designados como "confidenciais", de "uso interno" ou de forma equivalente; (ii) esteja identificada pelo divulgador como confidencial antes, durante ou logo após a apresentação ou comunicação; ou (iii) deva ser razoavelmente entendida pelo receptor como confidencial. Este Contrato não impõe obrigações para o receptor em relação à informação designada como confidencial, mas que: (i) o receptor possa demonstrar que já estava em seu poder antes do recebimento advindo do divulgador; (b) é ou venha a ser publicamente disponível sem que haja culpa do receptor ou de seus representantes (abaixo definidos); (c) tenha sido legalmente recebida pelo receptor e advenha de um terceiro o qual não tem obrigação de confidencialidade; (d) tenha sido divulgada pelo divulgador para um terceiro sem que haja obrigação de confidencialidade por parte do terceiro; ou (e) tenha sido desenvolvida pelo receptor de forma independente sem que haja violação deste Contrato. Se um receptor for obrigado por um órgão governamental ou por um juiz a divulgar a Informação Confidencial, na medida do permitido por lei, o receptor concorda em dar para o divulgador uma notificação prévia razoável, a fim de que o divulgador possa contestar a divulgação ou buscar uma medida cautelar. O receptor irá usar a Informação Confidencial apenas para a finalidade de e em conexão com a avaliação de uma transação ou relação comercial entre as partes ou a continuação destas. O receptor pode divulgar a Informação Confidencial para os seus diretores, administradores, empregados e para os empregados de suas afiliadas, bem como para os seus prestadores de serviço, assessores e agentes, bem como os de suas afiliadas, desde que tais indivíduos tenham a necessidade de saber, no curso do seu trabalho para o receptor, a fim de dar continuidade à transação ou relação comercial, bem como estejam vinculados por obrigações de confidencialidade que sejam, no mínimo, tão restritivas como aquelas impostas ao receptor por este Contrato (coletivamente, "Representantes"). O receptor é integralmente responsável por qualquer violação deste Contrato por parte dos seus Representantes. O receptor irá usar o mesmo grau de cuidado, mas nunca menos do que o grau de cuidado razoável, que o receptor usa em relação as suas próprias informações que sejam similares, a fim de proteger a Informação Confidencial. O receptor somente pode divulgar a Informação Confidencial conforme for autorizado por este Contrato. Os termos deste Contrato não

restringem o direito do receptor de, de forma independente, projetar, desenvolver, adquirir, comercializar, servir, ou de outra forma negociar, direta ou indiretamente, produtos ou serviços que competem com os do divulgador, desde que tal receptor não use qualquer Informação Confidencial do divulgador em tais atividades. A não ser que as partes acordem de outra forma, por escrito, o dever do receptor de proteger a Informação Confidencial irá perdurar pelo prazo de três anos, a partir da data da divulgação. No entanto, observados os termos desta Cláusula, a obrigação de proteger as informações técnicas acerca dos produtos e serviços da EMC, bem como todas as informações acerca de possíveis produtos ou serviços não lançados será eterna. Quando do pedido escrito do divulgador, o receptor irá, imediatamente, devolver ou destruir toda a Informação confidencial recebida do divulgador, juntamente com todas as cópias. Independentemente do acima, os assessores profissionais do receptor (por exemplo, advogados e contadores) podem reter, em confidencialidade, uma cópia dos arquivos de seus respectivos papéis de trabalho e relatórios finais, de acordo com as suas obrigações éticas e profissionais.

16. Disposições Gerais

16.1 **Integralidade do Contrato.** Este Contrato, incluindo os seus Anexos, os termos online referenciados no mesmo, bem como o(a) orçamento/proposta da EMC e a ordem ou pedido de compra emitida pelo Comprador: (i) perfazem a integralidade do que foi acordado entre as partes, em relação ao objeto contratado e (ii) somente podem ser modificados por escrito e mediante a assinatura do Comprador e da EMC. Qualquer item, serviço ou suporte fornecido pela EMC em conexão com este Contrato, ainda que não especificamente identificado aqui, estará no escopo deste Contrato, exceto se especificamente coberto por algum outro contrato escrito celebrado entre as partes. Se um Produto específico for fornecido com um contrato do tipo “aperte para aceitar” (“*clickwrap*”) incluindo como parte do processo de instalação e/ou download, ou se um contrato do tipo “aceitação pela abertura” (“*shrinkwrap*”) for incluído na embalagem do Produto, os termos de tais contratos irão prevalecer, se conflitantes com os termos deste Contrato. Cada Contrato de Serviço será interpretado sem levar em consideração qualquer outro Contrato de Serviço. Se houver um conflito entre qualquer Contrato de Serviço e o Contrato, os termos do Contrato de Serviço irão prevalecer. Quaisquer reivindicações de qualquer uma das partes em razão de fraude e do induzimento a celebrar este Contrato ou qualquer orçamento/proposta da EMC ou ordem de compra do Comprador e que sejam baseados em quaisquer declarações, representações, entendimentos ou omissões, seja de forma oral ou escrita, e que não constam expressamente deste Contrato ou no(a) orçamento/proposta da EMC estão expressamente renunciadas e excluídos. Serviços do tipo na nuvem (“*Cloud-type*”), tal como software como serviço (“*software as a service*”), armazenamento como serviço (“*storage-as-a-service*”) e outros similares que o Comprador solicite à EMC serão fornecidos mediante os Termos de Serviço de Serviços na Nuvem, localizados em www.dell.com/dellemcloudterms. Os seguintes Anexos fazem parte deste Contrato.

- Anexo A - Cronograma de Suporte ao Cliente OEM
 - Apêndice A - 1 - Anexo de Serviços de Suporte
- Anexo B - Condições Mínimas da Licença do Usuário Final
- Anexo C - Contrato de Serviços Profissionais
- Anexo D

16.2 **Notificações.** Quaisquer notificações em razão deste Contrato deverão ser por escrito.

16.3 **Marketing.** O Comprador concorda que a EMC poderá, ao seu exclusivo critério, criar e emitir qualquer comunicado de imprensa, *briefing* de analista, material promocional, postagem em página de internet, correspondência em mídia social e/ou qualquer outro comunicado público, seja de forma eletrônica ou de outro modo (“**Comunicações de Marketing**”) que guardem relação com o uso dos Produtos pelo Comprador no Sistema ou o uso dos Serviços da EMC por parte do Comprador, ou ambos. O Comprador deverá fornecer para a EMC o uso do(s) seu(s) logo(s), nome(s) de marca e imagens em alta resolução dos Sistemas, para que sejam incluídos em tais Comunicações de Marketing. Ademais, o Comprador concorda em falar com analistas e com a imprensa acerca da razão pela qual os Produtos e Serviços da EMC foram selecionados para o Sistema, em participar de estudos de caso conforme solicitado pela EMC, bem como em atuar como uma referência de cliente público para a EMC.

16.4 **Cessão.** O Comprador não poderá ceder este Contrato, um(a) orçamento/proposta da EMC ou um pedido de compra do Comprador, seja no todo ou em parte, nem ceder os direitos ou as obrigações constantes deste Contrato, de um(a) orçamento/proposta da EMC ou de uma ordem de compra, nem delegar qualquer execução, sem o consentimento prévio e escrito da EMC, e qualquer tentativa de cessão ou delegação sem tal consentimento será considerada nula. Mesmo que a EMC consinta com uma cessão, o Comprador permanecerá responsável para com a EMC por todas as obrigações constantes do Contrato, de um(a) orçamento/proposta da EMC ou de uma ordem de compra do Comprador que tenha sido incorrida pelo Comprador antes da data efetiva da cessão. A EMC poderá usar terceiros, incluindo Afiliadas da EMC e subcontratados qualificados, para o fornecimento dos Serviços para o Comprador, porém a EMC permanecerá responsável perante o Comprador em relação à execução de tais Serviços. Este Contrato vinculará e reverterá em benefício dos sucessores e cessionários autorizados de cada uma das partes.

16.5 **Sobrevivência.** Todas as disposições sobre a proteção de Informações Confidenciais, pagamento, indenização, garantia, responsabilidade e seus limites, efeitos da rescisão, disposições gerais e quaisquer outros termos que, devido à sua natureza, devam continuar em vigor, assim permanecerão após o término do presente Contrato.

16.6 **Lei Aplicável.** O presente Contrato será regido pelas leis do Brasil. As partes elegem o foro da comarca de São Paulo - SP para resolver qualquer questão que guarde relação com este Contrato.

16.7 **Controle de Exportações.** Os Produtos e Serviços fornecidos nos termos deste Contrato estão sujeitos às restrições governamentais no que diz respeito às exportações dos Estados Unidos; restrições às exportações de outros países; divulgações de tecnologias para pessoas estrangeiras; exportações de produtos derivados; e à importação e/ou uso de tais Produtos, serviços e Suporte para/em países fora dos Estados Unidos (coletivamente, “**Leis de Exportação**”), incluindo, sem limitação, Normas de Administração de Exportações do Departamento de Comércio dos Estados Unidos (Export Administration Regulations of the U.S. Department of Commerce), as normas sancionatórias do Departamento do Tesouro do Governos dos Estados Unidos e a Regulamentação Sobre o Comércio Internacional de Armas do Departamento de Estado dos Estados Unidos (International Traffic in Arms Regulations of the U.S. Department of State), conforme aplicáveis. Desvios contrários às Leis de Exportação são expressamente proibidos. O Comprador deverá cumprir, exclusivamente às suas custas, com todas as Leis de Exportação e com a Lei de Práticas Estrangeiras de Corrupção, conforme modificadas pela Lei de Concorrência Leal e Contra Suborno Internacional, de 1998 (International Anti-bribery and Fair Competition Act of 1998), incluindo, sem limitação, todos os licenciamentos, autorizações, documentação e exigências de comunicações relacionados à importação, uso ou exportação pelo Comprador dos Produtos ou produtos destes derivados, serviços e Suporte. O Comprador declara que não é uma “Parte Sujeita à Restrições”. O termo “Parte Sujeita à Restrições” inclui qualquer pessoa natural ou jurídica: (A) localizada em ou natural de Cuba, Irã, Coreia do Norte, Sudão, Síria, Criméia, ou qualquer outro país que possa, de tempos em tempos, tornar-se sujeito ao estado de controle de exportação dos Estados Unidos por razões de combate ao terrorismo ou com os quais pessoas dos Estados Unidos estão, de forma geral, proibidas de fazer transações financeiras; (B) constante das Listas de Pessoas Naturais ou Jurídicas ou Proibidas do Departamento de Comércio dos Estados Unidos ou da Lista Não Verificada; Lista de Pessoas Barradas e de Nacionais Especialmente Designados do

Departamento de Tesouro dos Estados Unidos; ou da Lista de Partes Impedidas do Departamento de Estado dos Estados Unidos; (C) engajada em atividades que envolvam armas e materiais nucleares, mísseis ou tecnologias de foguetes, ou na proliferação de armas químicas ou biológicas; ou (D) afiliada com ou que faça parte de qualquer organização militar que não a dos Estados Unidos. O Comprador não poderá vender, revender, locar, divulgar ou de outra forma transferir os Produtos ou Serviços para qualquer Pessoa Restringida. O Comprador deverá impor condições equivalentes para todos os clientes, Revendedores, Usuários Finais e sublicenciados do Comprador ou para qualquer outra pessoa para quem os Produtos e/ou serviços venham a ser revendidos. O Comprador deverá garantir, defender e isentar de responsabilidade a EMC e as Afiliadas da EMC em relação a qualquer reivindicação contra a EMC ou as Afiliadas da EMC que decorram ou guardem relação com a violação ou com uma alegada violação das Leis de Exportação por parte do Comprador. O Comprador não deverá, direta ou indiretamente, importar, exportar, exportar novamente ou transbordar Produtos, serviços ou informações técnicas em violação às Leis de Exportação. Se produtos forem revendidos em violação às Leis de Exportação, a EMC não terá obrigação de fornecer qualquer serviço de garantia ou suporte técnico para tais Produtos.

- 16.8 **Outras Leis Aplicáveis.** Sem limitar qualquer coisa disposição neste instrumento, o Comprador declara, garante e promete à EMC que cumprirá com todas as leis e normas aplicáveis.
- 16.9 **Auditoria.** Mediante do envio de notificação, por escrito, para o Comprador com quinze (15) dias de antecedência, a EMC poderá, às suas custas, nomear um auditor independente para auditar e inspecionar tais livros e registros do Comprador, nos escritórios do Comprador durante o horário comercial, necessários para verificar o cumprimento deste Contrato. Tal auditoria será realizada no máximo uma vez a cada período de 12 (doze) meses. Caso a auditoria revele um descumprimento deste Contrato, a EMC poderá, então, conduzir uma segunda auditoria dentro do mesmo período de 12 (doze) meses. Caso qualquer auditoria revele pagamentos inferiores aos devidos realizados pela Compradora, esta última concorda em pagar imediatamente à EMC o valor da diferença apurado. NoOs auditores ficarão sujeitos a um acordo mútuo de confidencialidade, consoante os termos da Cláusula 15. O custo integral da auditoria será arcado pela EMC, exceto que seja verificado algum pagamento a menor equivalente a 5% (cinco por cento) ou mais realizado pela Compradora, hipótese em que a Compradora deverá pagar os custos da auditoria, a preços de mercado. Esta cláusula de auditoria permanecerá válida por um período de 5 (cinco) anos, após a rescisão ou término deste Contrato.
- 16.10 **Renúncia ou Modificação.** Exceto como de outra forma previsto neste Contrato, qualquer renúncia, alteração, aditamento ou modificação do presente instrumento não terá validade a menos que seja formalizada através de instrumento escrito e assinado por um representante autorizado de ambas as Partes. Quaisquer dessas renúncias, alterações e modificações serão considerados parte integrante do presente Contrato como se nele estivessem incorporadas. O não exercício, por qualquer uma das Partes, de quaisquer de seus direitos previstos no presente Contrato, não constituirá uma renúncia.
- 16.11 **Força Maior.** Nenhuma das Partes responderá por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações em razão de algum evento ou circunstância além de seu controle ("força maior"), incluindo, entre outros eventos, casos fortuitos, atos de governo, guerra, incêndio, enchente, epidemia ou escassez ou falta de fornecedores; ficando ressalvado, no entanto, que, no caso de qualquer evento de força maior que perdure por mais de 60 (sessenta) dias, a Parte que não estiver alegando a existência de um evento de força maior terá o direito de enviar notificação à outra, consoante o item 11.3 e encerrar esse Contrato sem a incidência de qualquer penalidade.
- 16.12 **Partes Independentes.** As Partes signatárias do presente Contrato são contratantes independentes e nenhuma delas se apresentará como agente ou representante da outra. Nada no presente Contrato criará qualquer vínculo de parceria, joint-venture ou representação entre as Partes contratantes.
- 16.13 **Independência das Disposições Contratuais.** A invalidade ou inexecutabilidade de uma ou mais disposições do presente Contrato não afetará a validade ou a executabilidade de quaisquer das outras disposições, devendo o referido Contrato ser considerado, em todos os aspectos, como se a(s) disposição(ões) inválida(s) ou inexecutável(is) não existissem.
- 16.14 **Sem Terceiros Beneficiários.** Este Contrato é tão somente entre a EMC e o Comprador, não criando direito para terceiros; não há terceiros beneficiários deste Contrato.
- 16.15 **Descarte de Lixo Eletrônico.** O Comprador deverá cumprir com todas as leis e normas aplicáveis relacionadas ao descarte de lixo eletrônico, bem como todos os Produtos em funcionamento ou não que o Comprador resolva descartar (coletivamente, "Produtos Descartados") devem ser descartados de acordo com as leis aplicáveis. O Comprador deverá usar fornecedores de lixo eletrônico para o descarte dos Produtos Descartados, manter um processo de auditoria em relação a tais fornecedores, assim como exigirá a certificação de tais fornecedores, quando programas de certificação estiverem disponíveis. Como parte do processo de descarte do Comprador de Produtos Descartados, incluindo unidades de disco e unidades de estado sólido, Software (exceto firmware) e dados serão removidos mediante o uso de um processo não menos rígido do que os padrões ditados pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos e pela legislação correlata. Unidades não funcionais e unidades funcionais que a Compradora opte por destruir serão trituradas ou, de outra forma, que não afete o meio ambiente. Deverão ser removidos e/ou destruídos os nomes comerciais e as marcas da EMC de todos os Produtos Descartados que sejam descartados pela Compradora.
- 16.16 **Prevalência.** No caso de conflito entre um Anexo e os termos principais deste Contrato, os termos principais deste Contrato prevalecerão. No caso de conflito entre uma proposta e este Contrato, este Contrato prevalecerá.

Anexo A - Cronograma de Suporte ao OEM

Este Cronograma de Suporte ao Cliente OEM (“**Anexo A**”) complementa o Contrato entre as partes e é incorporado ao mesmo. Os termos em letras maiúsculas não definidos neste documento terão os significados atribuídos a eles no Contrato.

Este Anexo A, juntamente com qualquer contrato em separado que é aplicável e que permite que o Comprador execute Serviços para Produtos da EMC, ou outros termos de programas permissivos de Serviços da Dell EMC aplicáveis que tenham sido acordados pelo Comprador, refletem o entendimento geral das partes no sentido de que:

O Comprador irá consultar o Guia do Parceiro de Suporte da EMC, o manual ou outra documentação tal que irá estabelecer o processo de suporte e as diretrizes operacionais entre o Comprador e a EMC. Tal documentação irá fornecer ao Comprador informações acerca da instalação, das obrigações de garantia e de manutenção, chamada de serviço e procedimentos de progressão das chamadas, processos de rastreamento de eventos do serviço, treinamento, bem como outras informações que se façam necessárias para permitir que o Comprador cumpra suas obrigações de suporte, se existentes.

- (a) Os acordos de Suporte do Comprador com cada um dos Usuários Finais serão estabelecidos em um contrato em separado entre o Comprador e o usuário final;
- (b) O Comprador deverá ser o ponto inicial de contato para cada um dos Usuários Finais que requisite Suporte;
- (c) Sujeito ao pagamento por parte do Comprador dos valores aplicáveis, bem como ao cumprimento por parte do Comprador dos termos do Contrato, a EMC deverá efetuar, de boa-fé, esforços para fornecer para o Comprador Peças, Suporte Técnico, Versões do Software e Acessórios de Manutenção, da forma como aqui especificada; e
- (d) A EMC poderá, mediante solicitação do Comprador e observado o cumprimento por parte do Comprador dos termos do Contrato, fornecer diretamente suporte para o(s) Usuário(s) Final(is) no lugar do Comprador, atuando como uma subcontratada do Comprador, desde que o contrato de Suporte do Comprador com o usuário final inclua termos substancialmente similares aos termos do Serviços de Suporte da EMC correspondentes estabelecidos no Apêndice A-1.

1. Definições

- 1.1 “Área de Serviço da EMC” significa uma localidade que está dentro de 160 km de distância de uma área de serviço da EMC na América Latina e dentro do país em que o Local de Instalação está localizado.
- 1.2 “Peças” significa cada componente individual de hardware do Equipamento fornecido pela EMC para o Comprador ou para o usuário final do Comprador ou listado na lista de peças então vigente da EMC, uma cópia da qual será disponibilizada para o Comprador e periodicamente atualizada pela EMC; poderá ser nova ou uma peça recondicionada (levando em consideração que peças recondicionadas não acarretarão em uma performance inferior do Equipamento em que forem devidamente instaladas); e, quando fornecidas como sobressalentes para um componente devolvido pelo Comprador para a EMC de acordo o processo padrão de devolução da EMC, deverão ser iguais aos ou intercambiáveis com os componentes enviados para a EMC.
- 1.3 “Problema” significa uma falha no Produto que o impossibilita de funcionar de acordo com as especificações da EMC publicadas.
- 1.4 “Versões do Software” significa qualquer versão subsequente de um Software específico que venha a ser disponibilizada, de forma geral, pela EMC, após a entrega original do Software, sem custos adicionais, e tal Software está sujeito a então atual e válida garantia da EMC ou à garantia posterior do contrato de Manutenção do Produto com a EMC, mas não significa um Software novo.
- 1.5 “Suporte Técnico de Nível 0” significa a oferta de Suporte Técnico disponibilizada para Usuários Finais pelo pessoal localizado em centrais de suporte e em campo. As atividades de Suporte Técnico de Nível 0 deverão incluir, sem limitação, o que segue: (i) ponto de contato inicial para o(s) Usuário(s) Final(is) em relação a qualquer pedido de Suporte ou perguntas relacionadas; (ii) isolamento e identificação de Problemas por meio do uso de ferramentas fornecidas pela EMC; e (iii) progressão dos Problemas, se aplicável, para a área de Suporte Técnico de Nível 1 para a resolução do Problema. O pessoal do Suporte Técnico de Nível 0 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pela EMC, a fim de fornecer Suporte Técnico de Nível 0.
- 1.6 “Suporte Técnico de Nível 1” significa a oferta de Suporte Técnico disponibilizada para Usuários Finais pelo pessoal localizado em centrais de suporte e em campo. Tais atividades de Suporte Técnico de Nível 1 deverão incluir, sem limitação, o que segue: (i) fornecimento de informações gerais do produto (pré-venda e pós-venda) acerca dos Produtos e dos processos relacionados ao suporte à configuração, à instalação, às atualizações e ao conjunto de recursos; (ii) relatórios regulares do estado da resolução do Erro para o(s) Usuário(s) Final(is); (iii) resolução de Erros previamente identificados e abordados por meio da documentação disponível pelo Suporte Web da EMC; (iv) suporte básico quanto aos protocolos e recursos dos Produtos; e (v) coleta das informações de determinação dos Erros relevantes para a progressão para o Suporte Técnico de Nível 2; O pessoal do Suporte Técnico de Nível 1 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pela EMC, a fim de resolver o Problema por meio do trabalho direito junto ao(s) Usuário(s) Final(is) impactado(s), enviar o pessoal adequadamente treinado para o Local da Instalação para investigar ou resolver o Problema, ou progredir o Problema para a equipe de Suporte Técnico de Nível 2.
- 1.7 “Suporte Técnico de Nível 2” significa a oferta de Suporte Técnico disponibilizada para Usuários Finais pelo pessoal localizado em centrais de suporte e em campo. Tais atividades de Suporte Técnico de Nível 2 deverão incluir, sem limitação, o que segue: (i) administração os Problemas de configuração por meio de resolução de problemas; (ii) determinação e resolução da maioria dos Problemas de Software e Equipamentos; (iii) caso um Problema exija passos que envolvam simulação para a resolução, fazer o isolamento inicial e a recriação, em uma base de melhores esforços, a fim de determinar se o problema aparente está no Equipamento ou no Software; (iv) definir um plano de ação para a resolução de problemas; (v) fornecimento de suporte avançado para todos os protocolos e recursos do Software e dos Equipamentos; (vi) capacidade de analisar e diagnosticar Problemas de forma remota, na medida do possível, usando as ferramentas disponíveis; (vii) fornecer para a EMC as variáveis conhecidas do ambiente do usuário final para a assistência em reprodução paralela de um Problema; e (viii) trabalhar com o Suporte Técnico de Nível 3, a fim de resolver todos os Problemas progredidos pelo Suporte Técnico de Nível 2. O pessoal do Suporte Técnico de Nível 2 deverá usar seus recursos de educação, experiência e conhecimento específico disponibilizado pela EMC, a fim de resolver o Problema por meio (i) da utilização de todos os recursos de conhecimento, a fim de abordar, habilmente, a instalação de campo e as questões de quebra/conserto; (ii) da execução de

procedimentos iterativos com o pessoal de serviços em campo, a fim de entender e corrigir os Problemas; e (iii) resolução direta dos Problemas ou, para aqueles problemas que não tenham sido resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de Nível 2, a progressão dos Problemas para a assistência pela equipe de Suporte Técnico de Nível 3. As progressões deverão incluir todas as pesquisas de base de conhecimentos que tenham sido tentadas, bem como arquivos em formato zip transferíveis contendo todos os registros relevantes, a plataforma H/W e a revisão do código fonte da variedade de passos usados para recriar o problema.

- 1.8 **"Suporte Técnico de Nível 3"** deverá ser fornecido pela EMC e significa o mesmo que o Suporte Técnico de Nível 2, mas com a capacidade adicional de (i) executar atividades de engenharia de diagnósticos tal como a resolução de Problemas em relação aos quais (a) não existe documentação dentro da base de conhecimento da EMC, em páginas da internet ou em outros formatos; ou (b) documentação existe, mas não resolve o Problema; (ii) colaborar com o departamento de engenharia da EMC para a recriação do Problema e análise da raiz do problema; (iii) solucionar problemas associados com um *bug* identificados que ainda não está publicado na página da internet da EMC; (iv) consertar e gerar alternativas executáveis do usuário final documentadas; (v) certificar que todas as resoluções propostas para os Problemas são testadas antes da liberação do pessoal do Suporte Técnico de Nível 2; (vi) fornecer acesso ao Suporte Técnico de Nível 2 para o rastreamento de descrição de Problemas, conserto de bug, estado de caso, a análise da causa raiz do caso; e (vii) trabalhar com pessoal autorizado do Suporte Técnico de Nível 2, a fim de fornecer informações adicionais acerca da resolução do Problema que possam não estar disponíveis na página da internet da EMC.

Ao critério da EMC, o pessoal do Suporte Técnico de Nível 3 pode estar disponível para viajar até os Locais de Instalação. Se a EMC e o Comprador acordarem, mutuamente, que tal visita é necessária, a EMC não irá cobrar o Comprador ou o Usuário Final do Comprador por tal visita. Se a EMC não concordar que tal visita é necessária, mas faça tal visita mediante pedido do Comprador, tal visita estará sujeita ao termos, condições e preços então vigentes de materiais e tempo. O Comprador deverá acompanhar a EMC em toda as visitas às instalações, sem que a EMC seja cobrada por tal.

- 1.9 **"Local(is) de Instalação"** significa o endereço para remessa ou outro local identificado no orçamento da EMC ou em outro documento preparado pela EMC como o local de instalação e/ou uso do Produto, ou um local posterior fornecido pelo Comprador e aprovado pela EMC.

2. Obrigações de Instalação do Produto

- 2.1 **Serviços de Instalação** - Exceto quando o Produto indique em suas especificações publicadas e/ou no Aviso do Produto como sendo "instalável pelo cliente", o Comprador deverá oferecer o fornecimento de serviços de instalação dos Produtos (como descrito nesta **Cláusula 2.1** e na **Cláusula 2.3**, abaixo) para os Usuários Finais ou deverá subcontratar estes serviços para a EMC, se acordado pela EMC e localizado dentro da Área de Serviço da EMC. Os serviços de instalação deverão ser executados no Local da Instalação e incluirão configuração, conexão, verificação do Equipamento e qualquer teste de pré-produção ou de aceitação requisitado pelos Usuários Finais. Instalações devem ser executadas apenas pela EMC, pelos empregados do Comprador ou por um designado pré-aprovado do Comprador, o qual tenha sido treinado e certificado pelas organizações de Treinamento e Serviço ao Cliente da EMC quanto aos produtos sendo instalados. Os serviços de Instalação devem ser executados de acordo com os procedimentos de instalação e preparação do local da EMC, bem como com outros documentos relacionados ou procedimentos disponibilizados pela EMC.

- 2.2 **Valores de Instalação** - Caso o Comprador peça, e a EMC decida, ao seu exclusivo critério, fornecer assistência de instalação para o Comprador, a EMC irá faturar o Comprador por tal assistência e custos relacionados, de acordo com os então vigentes termos, condições, preços e políticas da EMC. O pagamento de tal(is) fatura(s) deve ser feito dentro de trinta (30) dias, a partir da data da fatura. Com exceção daquelas situações em que a EMC especificamente concorde, por escrito, em fornecer serviços de instalação, a EMC não terá a obrigação de fornecer ao Comprador qualquer assistência de instalação ou no local para os Produtos identificados neste Contrato.

- 2.3 **Obrigações de Instalação** - No fornecimento dos serviços de instalação descritos na **Cláusula 2.1**, acima, o Comprador deverá:
- usar somente pessoal treinado pela EMC que completou, com sucesso, os cursos de treinamento relevantes;
 - seguir todas as diretrizes relevantes do Guia do Parceiro de Suporte EMC ("**Guia do Parceiro**"), o qual deverá definir a relação operacional entre o Comprador e a EMC, incluindo, sem limitação, os pontos de contato, notificação de instalação e de garantia do serviço, fluxo de chamadas de serviço, progressão de chamadas, processo de rastreamento de eventos do serviço, treinamento e logística das peças sobressalentes;
 - notificar a EMC quanto ao local da instalação final do produto, dentro de 10 dias após a instalação. A notificação pode ser feita pelo uso da utilidade de registro do produto ou pela ferramenta de notificação da página da internet do Parceiro de Serviços da EMC;
 - ser responsável pelos requisitos de configuração do sistema de hospedagem do usuário final e pela instalação/implementação do Software relevante; e
 - usar todas as Peças, Versões do Software e resoluções de Problemas fornecidas neste instrumento somente para fornecer suporte para o usuário final em relação aos Produtos especificados acima e que são obtidos pelo Comprador da EMC nos termos deste Anexo A.

- 2.4 **Disponibilidade de Suporte Técnico EMC Remoto Relacionado à Instalação** - A fim de auxiliar na resolução de Problemas que possam surgir na execução por parte do Comprador das suas obrigações de instalação, a EMC deverá disponibilizar para membros autorizados do pessoal centralizado do Comprador, como mais especificamente descritos no Guia do Parceiro, o que segue por *chat* ao vivo, portal web ou por telefone, durante as horas normais de trabalho da EMC no local EMC aplicável: (i) suporte técnico de pessoal com conhecimento dos Produtos; e (ii) recursos de diagnóstico e recriação do problema do Departamento de Engenharia de Desenvolvimento da EMC, quando apropriado.

3. Obrigações Contínuas de Suporte do Comprador

- 3.1 **Pré-Preparação de Produtos** - Caso o Sistema do Cliente OEM necessite de um processo de preparação centralizado antes da instalação no local do usuário final, tal arranjo, requisitos de treinamento e encargos associados serão detalhados no Guia do Parceiro. Se aplicável, e uma vez que a solução integrada esteja completa, o Comprador é responsável por assegurar que cada Solução OEM será novamente embalada e reenviada, às custas do Comprador, para o usuário final, na mesma forma e condição em que o(s) Produto(s) foi(ram) originalmente recebido(s) da EMC.

- 3.2 **Serviços de Suporte** - Durante o prazo de garantia fornecido pelo Comprador para o seu(s) Usuário(s) Final(is), e durante qualquer termo de manutenção subsequente pós-garantia entre o Comprador e o seu(s) Usuário(s) Final(is), o Comprador, no mínimo, deverá fornecer os serviços estabelecidos na Cláusula 1, acima, e no Guia do Parceiro.

- Dentro de uma Área de Serviço EMC** - O acordo escrito de Suporte do Comprador com o usuário final deverá: (i) conter termos de garantia e manutenção que são substancialmente similares ao termos do Serviço de Suporte da EMC como contidos no Apêndice A-1; (ii) de forma clara, estabelecer a garantia fornecida pelo Comprador para qualquer produto fornecido pelo Comprador que não é um Produto da EMC, e indicar que o Comprador é o único responsável por tais parcelas; e (iii) estabelecer que, se a Manutenção do Produto tiver expirado, mediante solicitação do Comprador ou do usuário final, todos os serviços entregues pela EMC serão fornecidos e cobrados em uma base "por evento", ou em uma base reativada e contínua, após a certificação ter sido executada conforme as então correntes tarifas e/ou taxa de reestabelecimento do Software.
- Fora de uma Área de Serviço EMC** - Exceto na medida em que o Suporte fornecido pela EMC independa da localização do

Equipamento, a EMC não terá obrigação de fornecer qualquer instalação, serviços no local, garantia ou serviços de Suporte e nem de oferecer suporte pós-garantia para Usuários Finais localizados fora da Área de Serviço EMC, independentemente de qualquer coisa em sentido contrário. Sem limitar o acima, o que segue será aplicável para todos os Produtos a serem instalados ou localizados fora de uma Área de Serviço EMC:

- (i) O Comprador não irá oferecer o Suporte fornecido pela EMC para Usuários Finais, a não ser que previamente acordado, por escrito, pela EMC. O Comprador será o único responsável pelo fornecimento ao usuário Final da garantia do Comprador, pelo suporte pós-garantia de tais Produtos, bem como pelo cumprimento das obrigações aqui estabelecidas. Se a EMC vier a ser contatada diretamente pelo usuário final, a EMC deve encaminhar o usuário final de volta para o Comprador e, de tal momento em diante, o Comprador terá total responsabilidade pelo atendimento. O Comprador deverá treinar todo pessoal do Comprador que executa o suporte da garantia e o suporte pós-garantia do próprio Comprador para os Produtos que estão fora da Área de Serviço da EMC como especificada neste Anexo A e como de outra forma instruído pela EMC; e
- (ii) Se a EMC determinar que o Suporte está disponível fora de uma Área de Serviço EMC por meio de um parceiro de atendimento EMC, a EMC poderá, ao seu exclusivo critério, contratar diretamente com o parceiro de atendimento para dar Suporte, se não houver custos adicionais para a EMC. Se a EMC vier a incorrer em custos adicionais para tal Suporte, a EMC dará ao Comprador a opção de pagar os custos adicionais ou de contratar diretamente com o parceiro de atendimento EMC para tal Suporte. Suporte fora de uma Área de Serviço EMC irá, na maioria dos casos, exigir que o Comprador compre peças sobressalentes da EMC.

(c) Subcontratação das Obrigações de Suporte do Comprador para um Terceiro - O Comprador poderá subcontratar as suas obrigações de fornecimento de suporte para terceiros subcontratados que tenham sido pré-aprovados, por escrito, pela EMC, ao exclusivo critério desta, e que tenham recebido treinamento da EMC comparável. O Comprador será integralmente responsável para com a EMC por qualquer violação ou inadimplemento por parte de um subcontratado em relação a quaisquer obrigações de Suporte do Comprador ou outras obrigações do Comprador contidas neste Contrato.

3.3 Recrutamento e Treinamento - O Comprador e a EMC deverão determinar os níveis iniciais de recrutamento de pessoal treinado do Comprador para locais em campo, integração/site staging e centro/centrais de suporte centralizado, a fim de permitir que o Comprador forneça suporte para os seus Usuários Finais. Se o pessoal do Comprador necessitar de treinamento, o Comprador e a EMC irão celebrar um contrato em separado, a fim de identificar o treinamento específico a ser fornecido, junto com a precificação e outros termos que geralmente são incluídos pela EMC em seus contratos de treinamento. As Partes deverão, periodicamente, fazer uma reunião para reexaminar os níveis de recrutamento e treinamento, levando em consideração o ambiente de negócios e os Produtos atuais e futuros.

3.4 Avaliação do Negócio - A EMC e o Comprador deverão formalmente avaliar os resultados e os registros do Suporte Técnico da EMC e do Comprador, incluindo questões de satisfação do usuário final e relacionadas à Central de Suporte e que resultaram em aumento de tempo para a sua resolução, transação de Peças (se aplicável), atualizações de produtos e recursos, questões de qualidade, métricas de progressão de chamada, treinamento conduzido conforme os termos do Contrato e todos os demais itens que as partes concordarem como relevantes. Como parte de tal avaliação o Comprador deverá permitir que a EMC (i) audite uma amostra dos seus Usuários Finais, a fim de determinar se os resultados da satisfação dos Usuários Finais são similares aos resultados obtidos quando a EMC fornece o serviço diretamente; e (ii) verificar as competências e habilidades do pessoal do Comprador. A falha por parte do pessoal do Comprador em alcançar os resultados que são satisfatórios para a EMC será entendida como um inadimplemento nos termos deste Contrato, e a EMC terá a opção de aumentar as taxas de Suporte Técnico da EMC, resolvendo este Anexo A ou resolvendo o Contrato.

3.5 Processo de Progressão e Suporte - Para cada Problema que o pessoal do Suporte Técnico determinar como relacionado aos Produtos obtidos pelo Comprador da EMC nos termos deste instrumento, o Comprador, normalmente, deverá primeiro usar a organização de Suporte Técnico Nível 0 do Comprador, a não ser que de outra forma especificado em um contrato em separado entre o Comprador e a EMC. Após, o processo de progressão deverá ser da equipe de Suporte Técnico de Nível 0 para o Suporte Técnico de Nível 1, depois para o Suporte Técnico de Nível 2 e, finalmente, para o Suporte Técnico de Nível 3 da EMC, tudo de acordo com o critério estabelecido na Cláusula 1.0, acima.

3.6 Uso de Peças e Suporte Técnico - Todas as Peças e o Suporte Técnico da EMC fornecidos nos termos deste instrumento deverão ser usados apenas para a entrega do Suporte para o Equipamento, Peças e Software (incluindo Versões do Software a ele relacionadas) obtidas pelo Comprador da EMC nos termos deste Anexo A e do Contrato.

3.7 Devoluções ou Substituições - O Comprador, em relação a si próprio, concorda, bem como tomará todas as medidas necessárias para assegurar que o(s) Usuário(s) Final(is) do Comprador concordará(ão), que todos os direitos do Comprador e/ou do usuário final em relação às Peças substituídas irão se extinguir quando da substituição. Todas as Peças substituídas são entendidas como propriedade da EMC e, exceto como de outra forma especificamente estabelecido no Contrato, tais Peças deverão ser devolvidas para a EMC como especificado pela EMC. Se tais Peças substituídas não forem de tal forma devolvidas, o Comprador deverá pagar para a EMC o preço então vigente para peças sobressalentes, de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato.

4. Obrigações Exclusivas

4.1 Em nenhum caso a EMC será obrigada a fornecer Suporte que vá além do escopo estabelecido neste Anexo A, a não ser que de outra forma acordado, previamente e por escrito, pela EMC. A revenda e o sublicenciamento de Produtos pelo Comprador para um usuário final nos termos deste Contrato não extingue as obrigações da EMC para com o Comprador, conforme descritas neste Anexo A.

5. Manutenção do Produto Pedida pelo Comprador

5.1 Preços para a Manutenção do Produto - O Comprador poderá solicitar Manutenção do Produto aos preços da EMC vigentes no momento da ordem de compra.. A EMC irá fornecer a Manutenção do Produto para o usuário final, mas o contrato de Manutenção do Produto deverá ser celebrado entre o Comprador e a EMC. O Comprador não poderá criar quaisquer obrigações com o usuário final em nome da EMC. O pedido do Comprador de Manutenção do Produto deve conter as seguintes informações: (i) nível do suporte (identificando o nível do serviço pedido); (ii) descrição do Produto; (iii) número de série; (iv) nome e Local de Instalação do usuário final; (v) prazo do serviço; (vi) data de início do prazo; e (vii) cobranças. A EMC irá cobrar do Comprador, e o Comprador deverá pagar para a EMC, de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato, os preços do Suporte Técnico EMC da EMC vigentes quando do pedido, menos quaisquer descontos que o Comprador tenha direito, se quaisquer ("Taxas do Suporte Técnico EMC").

O Comprador deverá pedir da EMC os serviços de Manutenção para os seus usuários finais, caso qualquer uma das situações seguintes ocorra:

- (a) O Comprador cobrou o seu próprio Usuário Final por tal Manutenção, ou
- (b) Os distribuidores ou revendedores do Comprador cobraram a Manutenção do Usuário Final e pagaram o Comprador por tal, ou
- (c) O parceiro de serviço do Comprador ou o usuário final pediram que a EMC desse suporte para o(s) Produto(s), ou
- (d) Para ser elegível para receber consertos de *bugs* e atualizações.

5.2 Renovação da Manutenção do Produto - A EMC deverá enviar ao Comprador uma notificação com antecedência de cento e vinte (120) dias do final do período de garantia ou de um prazo de Manutenção do Produto, conforme aplicável. Se o Comprador não efetuar um pedido para a Manutenção do Produto dentro de sessenta (60) dias após o recebimento de tal notificação, a EMC poderá contatar diretamente o usuário final para negociar a Manutenção de Produto do Usuário Final.

6. Pedido de Mudança de Campo (“Field Change Orders – FCO”)

6.1 Revisões do Equipamento e Versões do Software - Quando determinado pela EMC, a EMC fornecerá para o Comprador ou para o usuário final os Equipamentos, Peças e Versões de Software necessários para Mudança de Campo relacionada à segurança ou por outra razão designada pela EMC como “obrigatória”. O Comprador deverá fornecer para a EMC uma ordem de compra, a fim de permitir que a EMC cobre o Comprador pelos materiais do Pedido de Mudança de Campo. Após a EMC receber as peças substituídas, o Comprador será creditado pelos custos cobrados referentes aos materiais do Pedido de Mudança de Campo.

6.2 Quando o Comprador for responsável pelo suporte local, o Comprador deverá, prontamente, implementar/instalar tais Pedidos de Mudança de Campo junto ao seu usuário final, sem custos para a EMC. A EMC reserva o direito de rever as cobranças pela assistência de instalação e/ou pelo Suporte Técnico EMC para Produtos em relação aos quais o Comprador tenha deixado de implementar tais Pedidos de Mudança de Campo. O Comprador deverá manter, por um período mínimo de dez (10) anos, registros fideis das mudanças de atividades para revisão e auditoria periódicas por parte da EMC.

7. Opções de Disponibilidade de Peças

7.1 Peças Que Não São da EMC; Preços das Peças - O Comprador reconhece que os preços propostos pela EMC no escopo deste Anexo A são baseados no uso, por parte do Comprador, de Peças obtidas diretamente da EMC. A quantidade e a confiabilidade de quaisquer peças obtidas de outras fontes são desconhecidas. A EMC não terá obrigação de fornecer qualquer Suporte Técnico EMC ou serviços de instalação para quaisquer Problemas que resultem de peças obtidas de outras fontes. A EMC reserva o direito de extinguir as suas obrigações nos termos deste Anexo A e/ou determinar a cobrança de valores do Comprador de acordo com as práticas então vigentes da EMC, caso a EMC tenha conhecimento de que forneceu assistência de instalação ou Suporte Técnico EMC para problemas que envolviam peças obtidas de outras fontes. O Comprador deverá pagar tais valores cobrados de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato.

8. Acessórios de Manutenção e Diagnósticos e Ferramentas Relacionados à Manutenção

8.1 Propriedade e Licença - Acessórios de Manutenção também devem incluir quaisquer diagnósticos e ferramentas relacionados à manutenção colocados à disposição do Comprador pela EMC, a fim de auxiliar na execução do suporte local. Acessórios de Manutenção são de propriedade da EMC ou por esta licenciados. Acessórios de Manutenção podem ser colocados, ao critério da EMC, no Local da Instalação e usados tão somente pela EMC, por pessoas designadas pela EMC ou pelo Comprador, observado o cumprimento pelo Comprador dos termos deste Anexo A e do Contrato. A EMC outorga para o Comprador um direito de uso limitado, pessoal, revogável, não transferível, não cessível e que não pode ser sublicenciado em relação aos Acessórios de Manutenção instalados pela EMC na planta de fabricação, bem como para qualquer outro Acessório de Manutenção para o qual a EMC deu ao Comprador acesso, tão somente para a finalidade de fornecer Suporte do Comprador para os seus Usuários Finais, durante o período pelo qual o Comprador pagou, ou concordou pagar, para a EMC as Taxas de Suporte Técnico EMC aplicáveis. Se tais Taxas de Suporte Técnico EMC não forem pagas quando devidas ou no caso de o Comprador violar os termos deste Anexo A ou do Contrato, tal licença será automaticamente extinta, e o Comprador deverá, imediatamente, fazer os arranjos para que a EMC desative ou remova os Acessórios de Manutenção dos Equipamentos afetados e/ou devolva para a EMC ou pare de acessar e usar todos os diagnósticos e ferramentas relacionados à manutenção que tinham sido anteriormente fornecidos para o Comprador. A EMC está autorizada, quando da conclusão do Suporte Técnico da EMC ou a qualquer outro momento, mediante notificação com antecedência razoável ao Comprador, a entrar no Local de Instalação ou a usar meios remotos, a fim de remover e/ou desabilitar Acessórios de Manutenção, e o Comprador deverá cooperar com esse esforço de forma razoável. Exceto como expressamente estabelecido nesta Cláusula, o Comprador não terá direitos em relação aos Acessórios de Manutenção e nem deverá fazer qualquer uso dos mesmos. O Comprador não poderá copiar os Acessórios de Manutenção, devendo protegê-los contra divulgação para qualquer outra pessoa por meio do uso do mesmo padrão de cuidado que o Comprador usa para proteger as suas próprias informações de natureza e importância similares, e nunca menos do que o cuidado razoável, bem como não deverá divulgar tais para quaisquer terceiros, incluindo, sem limitação, os subcontratados do Comprador, a não ser que a EMC, ao seu exclusivo critério, aprove, por escrito e com antecedência, tal divulgação dos Acessórios de Manutenção para os subcontratados do Comprador, e desde que tais subcontratados concordem com o Comprador, por escrito, em cumprir com as exigências deste Anexo A, e o Comprador deverá ser integralmente responsável para com a EMC pelo uso indevido dos mesmos. A EMC pode dar tal acesso para aquelas pessoas designadas pelo Comprador e que completaram o treinamento exigido da EMC e para as quais a EMC tenha fornecido qualquer nome de usuário e senhas relevantes e necessários para usar tais ferramentas. A EMC pode mudar tais nomes de usuário, senhas e privilégios de segurança, de tempos em tempos. O Comprador irá notificar a EMC, imediatamente, acerca do término do vínculo ou realocação de qualquer empregado, prestador de serviço, subcontratado ou agente para os quais tenha sido dado acesso a tais ferramentas.

8.2 A EMC (INCLUINDO OS SEUS FORNECEDORES) FORNECE OS ACESSÓRIOS DE MANUTENÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" (“as is”) E NÃO DÁ OUTRAS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, ESCRITAS OU ORAIS, E TODAS AS DEMAIS GARANTIAS ESTÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM PARTICULAR, TITULARIDADE E QUALQUER GARANTIA ADVINDA DE LEI, FORÇA DE LEI, ANDAMENTO DE NEGOCIAÇÃO OU CUMPRIMENTO, OU USO COMERCIAL.

8.3 O Comprador reconhece que o uso indevido dos Acessórios de Manutenção pode causar danos para o Comprador, para os Usuários Finais e/ou para a EMC. O Comprador deverá defender, garantir e isentar de responsabilidade a EMC em relação a quaisquer responsabilidades, danos, custos, gastos e valores de acordos que guardem relação com reivindicações de terceiros que aleguem que os atos ou omissões do Comprador relacionados ao uso dos Acessórios de Manutenção causaram danos para tal terceiro. Qualquer limitação em relação aos danos que tenham sido estabelecidos no Contrato não se aplicará à garantia supramencionada. Quaisquer serviços ou esforços necessários para remediar, reparar ou substituir os Produtos e que tenha origem ou guarde relação com o uso indevido dos Acessórios de Manutenção por parte do Comprador não estão incluídos no escopo do Suporte Técnico EMC ou deste Anexo A. Caso o Comprador peça o fornecimento, e a EMC decida, ao seu exclusivo critério, fornecer tais serviços ou assistência para o Comprador, a EMC irá faturar o Comprador por tais serviços/assistência, de acordo com os termos, condições e preços então vigentes de tempo e materiais da EMC, e o Comprador deverá pagar tais faturas conforme as condições de pagamento especificadas no Contrato.

8.4 Modificações e Customizações - Imediatamente após o início da vigência do Contrato, e, após, em uma base “conforme necessário”, a EMC e o Comprador deverão organizar para efetivar modificações e customizações aos Acessórios de Manutenção, a fim de permitir que os recursos de

suporte remoto (disponíveis para alguns Produtos) contatem o Comprador ao invés da EMC, bem como para permitir que o Comprador execute tais outras atividades que venham a ser acordadas por escrito entre a EMC e o Comprador.

9. Serviços de Suporte Técnico EMC para o Comprador

- 9.1 Descrição Geral - Durante o(s) período(s) contratado(s) pelo Comprador com relação ao Suporte Técnico EMC descritos na Cláusula 5.1, a EMC deverá disponibilizar os seguintes Suportes Técnicos para o Comprador, conforme mais especificamente detalhados no Guia do Parceiro:
- (a) Suporte Técnico local e/ou remoto Nível 1 e Nível 2, quando contratado pelo Comprador em conformidade com o estabelecido no Guia do Parceiro. O Suporte Técnico Nível 3 EMC deverá ser fornecido de acordo com o processo de progressão estabelecido nas Cláusulas 1 e 3.5, acima, na língua inglesa, por meio de chat ao vivo, portal web, telefone ou outro meio eletrônico (com visitas ao local para Suporte Técnico de Nível 3 EMC conforme especificamente acordado pela EMC, ao exclusivo critério desta, em uma base caso a caso), a fim de conformar substancialmente o Equipamento, o Software e as Peças relacionadas com as relevantes especificações de operação publicadas pela EMC. A EMC pode, ao seu exclusivo critério, monitorar, diagnosticar, testar, de forma remota, a performance e a operação do Software, bem como distribuir correções de bug para o Software; e
 - (b) Cópias de Versões do Software do Software subsequentes, em quantidades que reflitam o número de licenças compradas da EMC pelo Comprador, conforme elas venham a ser disponibilizadas de forma geral pela EMC, sempre levando em consideração que a EMC reserva o direito de cobrar uma taxa adicional por funcionalidades novas ou substancialmente melhoradas de recursos que não são considerados pela EMC (ao seu exclusivo critério) como sendo uma Versão do Software subsequente em relação ao Software relevante. Todas as Versões do Software fornecidas pela EMC para o Comprador, nos termos deste instrumento, deverão ser usadas somente para atualizar as licenças para os Softwares obtidos pelo Comprador da EMC nos termos deste Anexo A e para as quais o Comprador tenha pago para a EMC as Taxas de Suporte Técnico EMC aplicáveis. Tais Versões do Software somente serão disponibilizadas pelo Comprador por meio de um contrato de licenciamento com o usuário final relevante que esteja em conformidade com as exigências estabelecidas neste Contrato. O Comprador deverá monitorar tais Versões do Software e os Usuários Finais para os quais o Comprador forneceu tais Versões do Software.
- 9.2 Suporte Adicional durante o Período de Garantia - Durante o período de garantia para o Hardware, a EMC também poderá disponibilizar serviços de suporte adicionais, tais como serviços corretivos e preventivos remotos e/ou no local, a fim de manter a conformidade com as especificações publicadas pela EMC, e/ou acesso aos serviços de linhas de ajuda e às versões posteriores do Software relevante. A disponibilidade e extensão da disponibilidade de tais Serviços Adicionais para um Produto específico, seja como parte da garantia ou como um incremento à garantia por manutenção cobrado à parte, deve ser informada ao Comprador pelos meios do Aviso do Produto.
- 9.3 Configurações Fora do Padrão - Para Produtos que não estão configurados de forma a atender às diretrizes da EMC em vigor para compatibilidade técnica e para conectividade com produtos que não são da EMC, a EMC tem o direito de restringir seus procedimentos de diagnóstico e corretivos àqueles problemas que têm origem integralmente dentro de tais Produtos e que não surjam a partir da interoperabilidade dos Produtos com outros produtos que não são da EMC.
- 9.4 Serviço por Tempo e Materiais - A EMC terá o direito de cobrar do Comprador qualquer serviço, manutenção ou suporte que esteja além do escopo deste Anexo A ou esteja excluído neste Anexo A, e o Comprador deverá pagar quaisquer tais faturas de acordo com as condições de pagamento especificadas no Contrato. Tal serviço, manutenção ou suporte pode ser disponibilizado pela EMC, ao seu critério, de acordo com os termos e condições e com as cobranças da EMC então vigentes e a tais aplicáveis.
- 9.5 Efeitos da Extinção - Caso a EMC deixe de fornecer Suporte Técnico EMC para o Comprador, as Partes deverão, imediatamente, fazer uma reunião (antes da data efetiva de tal extinção, se possível) e efetuar esforços de boa-fé para desenvolver um plano de transição com o intuito de diminuir o impacto para os Usuários Finais. Sem limitar os termos da “Continuação da Validade” contidos no Contrato, esta Cláusula irá permanecer válida após a extinção do Contrato.

Apêndice A - 1 - Anexo de Serviços de Suporte

Este Anexo de Serviços de Suporte (o "Anexo") especifica as condições básicas pelas quais a EMC disponibiliza Serviços de Suporte (como especificados abaixo) para o Cliente OEM (OEM) ou, no lugar do Cliente OEM e como subcontratada deste, mediante contratação do Cliente OEM, diretamente para o usuário final, observado o cumprimento das disposições do Anexo A e deste Apêndice A-1.

1. **Definições.**
 - (a) "**Ferramentas de Suporte do Usuário Final**" significa qualquer software ou outras ferramentas disponibilizadas pela EMC ao Cliente OEM ou diretamente usuário final, a fim de permitir que o OEM ou o usuário final (como aplicável) executem diversas atividades de automanutenção.
 - (b) "**Serviços de Suporte**" significa serviços fornecidos ao Cliente OEM pela EMC ou por quem ela designar para o suporte e a manutenção dos Produtos padrão.
 - (c) "**Versão do Software**" significa qualquer versão posterior do Software fornecida pela EMC após a entrega inicial do Software, mas não significa um novo Produto.
 - (d) "**Serviço por Tempo e Materiais**" significa qualquer serviço de manutenção ou suporte fornecido pela EMC, mas que não faz parte dos Serviços de Suporte de valor fixo ou outra oferta relacionada de serviço geralmente disponível da EMC que tenham um valor pré-estabelecido, mas que será cobrado à parte do OEM, com base no tempo e nos materiais, e que pode ser disponibilizado de acordo com um conjunto separado de Termos e Condições de Serviços por Tempo e Materiais.
2. **Serviços de Suporte.**
 - (a) **Escopo dos Serviços de Suporte.** O conteúdo dos Serviços de Suporte para cada Produto está estabelecido no Aviso do Produto e, exceto se indicado de outra forma no Aviso do Produto, consiste (i) do uso de esforços comercialmente razoáveis para remediar as falhas dos Produtos no que diz respeito à performance em conformidade substancial com as especificações aplicáveis da EMC; (ii) do fornecimento, em língua inglesa (ou, quando disponível, na língua local), de serviço de linha de suporte (por meio de chat ao vivo, portal web, telefone ou outro meio eletrônico); e (iii) do fornecimento das Versões do Software e das atualizações da Documentação, ou propiciando que o OEM faça o download destas e daquelas, que tenham sido disponibilizadas de forma geral pela EMC sem que haja custo adicional para outros compradores do Serviço de Suporte do Produto relevante. A EMC reserva o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte mediante aviso prévio por escrito de sessenta (60) dias para o Cliente OEM.
 - (b) **Suporte Adicional.** A EMC reserva o direito de cobrar por Serviços de Suporte realizados fora dos prazos da Opção de Suporte aplicáveis como um Serviço por Tempo e Materiais. Exceto na medida em que os Serviços de Suporte independam do local dos Equipamentos, a EMC não terá obrigação de fornecer Serviços de Suporte em relação a Equipamentos que estão fora da Área de Serviço EMC. Os Serviços de Suporte não se aplicam a qualquer Software que não seja a Versão do Software atual ou a imediatamente anterior. Os Serviços de Suporte estão sujeitos à política vigente de "Fim de Vida Útil" (EOL) do Produto respectivo. A EMC não terá obrigação de fornecer Serviços de Suporte para problemas de Software que não possam ser reproduzidos na unidade da EMC ou por acesso remoto à unidade do Cliente OEM e/ou do usuário final (como aplicável). Os Serviços de Suporte não incluem o fornecimento de incrementos de Equipamento, se existentes, que são necessários para utilizar novos recursos ou funcionalidades em uma Versão do Software.
 - (c) **Exclusões de Serviços de Suporte.** Os Serviços de Suporte não cobrem problemas ocasionados por (i) acidente ou negligência atribuíveis ao Cliente OEM ou a qualquer terceiro; (ii) quaisquer itens ou serviços de terceiros com os quais os Produtos são usados ou por causas que estão fora do controle da EMC; (iii) instalação, operação ou uso em desconformidade com as instruções da EMC ou dos Documentos aplicáveis; (iv) uso em um ambiente, de uma maneira ou para uma finalidade para os quais o Produto não foi projetado; (v) modificação, alteração ou conserto por qualquer pessoa que não a EMC ou seus representantes autorizados; ou (vi) somente em caso de Equipamentos, por causas atribuíveis ao desgaste normal pelo uso. A EMC também não possui qualquer responsabilidade por Software instalado ou usado fora do uso licenciado, por Equipamento que tenha sido retirado do Local de Instalação sem o seu consentimento ou cujas marcas originais de identificação tenham sido alteradas ou removidas.
 - (d) **Reestabelecimento do Suporte.** Se o Cliente OEM desejar reestabelecer o suporte para um Produto atualmente sem cobertura de Serviços de Suporte, então o reestabelecimento estará sujeito a certificação mediante os valores e as condições vigentes do Serviço por Tempo e Materiais da EMC. Uma vez que tenha sido de tal forma certificado, os Serviços de Suporte terão início a partir do pagamento para a EMC (i) da cobrança pelo Serviço por Tempo e Material acima descrito; (ii) do montante que a EMC teria, normalmente, cobrado se estivessem vigentes os Serviços de Suporte durante o período em que expirado ou descontinuado; e (iii) a cobrança pelos próximos doze (12) meses pelos Serviços de Suporte novamente iniciados
3. **Responsabilidades da Cliente OEM**
 - (a) **Cooperação.** O Cliente OEM deverá (i) imediatamente notificar a EMC quando Produtos falharem, bem como fornecer para a EMC detalhes suficientes acerca da falha, de tal forma que a falha possa ser reproduzida pela EMC; (ii) permitir o acesso remoto e local (quando tido como necessário pela EMC) da EMC aos Produtos, a fim de fornecer Serviços de Suporte; e (iii) fornecer as ferramentas necessárias (o que, para acesso local, significa área de trabalho adequada, computadores, energia, luz, telefone, disponibilidade de rede de internet, e os softwares e equipamentos como razoavelmente requisitados pela EMC), informações e assistência necessárias para o fornecimento dos Serviços de Suporte.
 - (b) **Contatos de Suporte.** Exceto se um número específico de contatos autorizados esteja indicado no Anexo A, neste Apêndice A-1 ou no Aviso do Produto, o Cliente OEM deverá indicar, por escrito, um número razoável de contatos autorizados, como determinados pelo Cliente OEM e pela EMC, os quais irão inicialmente relatar os problemas e receber Serviços de Suporte da EMC.

**ADITIVO OEM PARTNER AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

Cada representante do Cliente OEM deverá estar familiarizado com as exigências do Cliente OEM e dos Usuários Finais, bem como terá o conhecimento e capacidade necessários para permitir que a EMC cumpra com as suas obrigações. Uma mudança nos contatos autorizados de suporte pelo Cliente OEM será enviada, por escrito, para a EMC.

4. Termos adicionais.

- (a) **Acessórios de Manutenção e Peças Sobressalentes para os Equipamentos.** O Cliente OEM autoriza a EMC a armazenar Acessórios de Manutenção e peças sobressalentes no Local de Instalação e concorda que são para uso exclusivo de pessoal autorizado da EMC. O Cliente OEM não poderá fazer uso dos mesmos e nem autorizar que qualquer terceiro faça. O EMC está autorizado, quando da conclusão dos Serviços de Suporte ou a qualquer outro momento, mediante notificação com antecedência razoável ao Cliente OEM, a entrar no Local de Instalação ou a usar meios remotos, a fim de remover e/ou desabilitar Acessórios de Manutenção e peças sobressalentes, e o Cliente OEM deverá cooperar razoavelmente com esse esforço. O Cliente OEM deverá obter quaisquer aprovações ou consentimentos exigidos por seus Usuários Finais, a fim de permitir que a EMC exerça os seus direitos especificados nesta Cláusula 4-A.
- (b) **Ferramentas de Suporte do Usuário Final.** A EMC poderá optar por disponibilizar várias Ferramentas de Suporte do Usuário Final, a fim de auxiliar o OEM ou o Usuário Final (como aplicável) na execução de diversas tarefas relacionadas à manutenção ou ao suporte. O Cliente OEM deverá usar e assegurar que o Usuário Final use as Ferramentas de Suporte do Usuário Final somente de acordo com os termos sob os quais a EMC disponibiliza as mesmas.
- (c) **Substituição de Equipamentos e Opções de Segurança de Dados.** Todos os Equipamentos substituídos (ou partes deles) tornar-se-ão propriedade da EMC no momento do recebimento do substituto correspondente pelo Cliente OEM ou pelo usuário final, e o Cliente OEM deverá prontamente devolver o Equipamento substituído (ou partes dele) quando da solicitação da EMC. Se tal Equipamento substituído não for de tal forma devolvido, o Cliente OEM deverá pagar para a EMC o valor corrente dos preços das partes sobressalentes do mesmo. O Cliente OEM é responsável por remover ou por assegurar que o usuário final removeu todas as informações contidas em quaisquer peças substituídas ou em quaisquer itens que o Cliente OEM e/ou o usuário final disponibilize para a EMC como uma troca ou para descarte, antes de tais serem colocados à disposição da EMC. A EMC não é responsável por quaisquer informações contidas em tais itens, independentemente de qualquer disposição em contrário. A fim de prestar auxílio na proteção de quaisquer dados, o Cliente OEM poderá solicitar um orçamento da EMC para a oferta da EMC então disponível para a retenção de disco ou limpeza de dados.
- (d) **Mudanças Proativas de Produto.** A EMC pode, às suas custas, implementar mudanças nos Produtos, mediante notificação razoável para o Cliente OEM, (i) quando tais mudanças não prejudiquem a intermutabilidade ou performance dos Produtos; (ii) quando a EMC acreditar, de forma razoável, que tais mudanças são necessárias para fins de segurança e confiabilidade; ou (iii) quando for exigido por lei que a EMC assim aja. O Cliente OEM deverá dar ou exigir que o usuário final fornecesse à EMC acesso razoável aos Produtos para tal fim.
- (e) **Versões do Software.** Quando do uso de uma Versão do Software, o Cliente OEM deverá remover e não fazer mais uso das Versões do Software anteriores assim como proteger tais Versões do Software contra divulgação ou uso por qualquer terceiro, assegurando-se de que seus Usuários Finais ajam da mesma forma. O Cliente OEM está autorizado a reter uma cópia de cada Versão do Software devidamente obtida pelo Cliente OEM para fins de arquivamento e de uso como cópia de segurança temporária caso a Versão do Software atual se tornar inoperável. O Cliente OEM deverá usar e implementar as Versões do Software estritamente de acordo com os termos da licença original do Software, assegurando-se que os seus Usuários Finais tenham a mesma conduta.
- (f) **Mudança de Local ou Configuração de Equipamento.** O Cliente OEM ou o usuário final somente poderão mudar o Local de Instalação ou a configuração de um Produto que está recebendo Serviços de Suporte da EMC após notificação escrita para a EMC. Se o novo local for em um país diferente, tal mudança está sujeita à aprovação prévia e por escrito da EMC. O Cliente OEM deverá, imediatamente, notificar à EMC acerca de quaisquer mudanças na configuração ou quanto à movimentação do Equipamento por qualquer um que não a EMC. A EMC reserva o direito de inspecionar e avaliar as mudanças de configuração ou do local do Equipamento afetado, mediante as condições e valores vigentes do Serviço por Tempo e Materiais da EMC. Encargos adicionais, se existentes, relacionados a quaisquer mudanças na configuração ou na localização do Equipamento, serão aplicáveis a partir da data em que a mudança ocorrer.
- (g) **Movimentação do Software.** Se o Cliente OEM estiver em dia com o pagamento aplicável aos Serviços de Suporte, o usuário final poderá, na medida do tecnologicamente compatível, descontinuar todo o uso do Software no hardware ou no ambiente de rede para o qual ele foi originalmente licenciado e iniciar o uso correspondente em um hardware ou ambiente de rede de propriedade ou controle do usuário final, desde que o Cliente OEM (i) notifique, previamente e por escrito, a EMC quanto a tal mudança; e (ii) pague as taxas de transferência e/ou melhoria calculadas pela EMC para tal mudança (se qualquer);
- (h) **Capacidade de Suporte Remoto.** Como parte dos Serviços de Suporte, a EMC disponibiliza vários recursos de suporte remoto para certos Produtos, de acordo com suas políticas e procedimentos em vigor. As taxas da EMC para os Serviços de Suporte têm por base a disponibilidade e o uso de tais recursos de suporte remoto. O Cliente OEM ou o usuário final têm a opção de fazer com que a EMC ative ou desative os recursos de suporte remoto, mas o Cliente OEM deverá notificar a EMC acerca de tal, sem demora indevida. Se os recursos de

**ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

suporte remoto forem desabilitados por qualquer um que não a EMC, então, em relação a todos os Produtos afetados por tal desabilitação, (i) a EMC poderá cobrar uma sobretaxa do Cliente OEM de acordo com os valores padrão então vigentes da EMC; e (ii) quaisquer tempos de resposta acordados ou outros níveis de serviço acordados (se quaisquer) não mais serão aplicáveis.

- (i) **Alterações e Anexações ao Equipamento.** A EMC não restringe que o Cliente OEM ou os Usuários Finais façam, às custas do OEM e dos Usuários Finais, alterações nos Equipamentos ou a instalação de outros produtos em ou com tais; levando em consideração que o Cliente OEM é o responsável por quaisquer taxas de inspeção e/ou cobranças adicionais que resultem de tais atividades. Se as alterações ou anexações impedirem ou atrapalharem a execução dos Serviços de Suporte por parte da EMC, o Cliente OEM deverá, quando da solicitação da EMC, tomar medidas corretivas ou fazer com que os Usuários Finais as tomem. A omissão do Cliente OEM em tomar a medida corretiva apropriada será considerada uma violação do presente instrumento.
- (j) **Transferência de Equipamento a Compradores Secundários.** Se os Usuários Finais decidirem vender, ceder ou de outra forma transferir o uso e/ou a propriedade do Equipamento para um Comprador Secundário (significando um usuário de boa-fé que (i) não é considerado, ao critério razoável da EMC, como um concorrente da EMC; e/ou (ii) não teve litígios prévios com a EMC, na medida em que os recursos da EMC razoavelmente permitam, a EMC colocará à disposição do Cliente OEM, como Serviço por Tempo e Materiais, os serviços de desinstalação. Além disso, e na medida em que os recursos da EMC razoavelmente permitam, a EMC deverá disponibilizar ao Comprador Secundário (a) instalação do Equipamento e serviços de nova certificação como Serviço por Tempo e Materiais; e (b) Serviços de Suporte para o Equipamento atendendo ao critério de certificação.
- (k) **Serviços de Suporte de Software afetados por Mudança em Situação de Equipamento.** Para Software usado ou operado em conexão com Equipamento que deixe de ter cobertura dos Serviços de Suporte ou da garantia de Equipamento da EMC, a EMC reserva o direito de enviar ao Cliente OEM uma notificação escrita de que a EMC optou por descontinuar os Serviços de Suporte para tal Software ou por mudar o preço dos mesmos (com tal mudança de preço entrando em vigor na data em que o Equipamento em questão deixar de ter tal cobertura). Se a EMC enviar uma notificação de descontinuação ou se o Cliente OEM rejeitar ou não responder à notificação acerca de uma mudança de preço proposta dentro de trinta (30) dias contados do recebimento, o Cliente OEM será considerado como tendo resiliado os Serviços de Suporte de Software, e os termos da Cláusula 6 (e) serão aplicáveis.

5. **Garantia dos Serviços de Suporte.**

A EMC deverá executar os Serviços de Suporte acordo com os padrões da indústria aceitos. O Cliente OEM deverá notificar a EMC acerca de qualquer falha em assim executar, dentro de dez (10) dias após a data em que tal falha primeiro ocorra. O exclusivo recurso do Cliente OEM e a totalidade da responsabilidade da EMC nos termos da garantia supracitada serão a de a EMC, à sua opção, (i) usar esforços razoáveis para (a) executar novamente os serviços deficientes dentro de um prazo razoável, ou (b) substituir quaisquer peças substitutas que se tornaram defeituosas durante o período no qual o Produto contendo a peça substituta está coberto por garantia ou Serviços de Suporte, ou sessenta (60) dias após a instalação da mesma, o que ocorrer mais tarde; e (ii) se, após usar esforços razoáveis, a EMC não conseguir corrigir tais defeitos, então o OEM terá direito resolutivo expresso, de acordo com a cláusula 6 F, deste Apêndice A-1.

EXCETO COMO EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESSE APÊNDICE A-1, A EMC NÃO DÁ QUALQUER OUTRA GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, ESCRITA OU ORAL. ATÉ ONDE PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL, TODAS AS DEMAIS GARANTIAS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE SUPORTE SÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO GARANTIAS ORIUNDAS DA LEI, DO CURSO DOS NEGÓCIOS OU DOS COSTUMES DA INDÚSTRIA.

6. **Prazo e Extinção.**

- (a) **Prazo de Serviços de Suporte de Software.** Serviços de Suporte relacionados a Software que sejam solicitados ao mesmo tempo em que a licença para tal Software deverão iniciar na data da remessa da mídia física ou disponibilização eletrônica do Software e continuar pelo prazo especificado na cotação/proposta da EMC. Renovações de Serviços de Suporte relacionados a Software iniciarão e vencerão de acordo com as datas na cotação da EMC aplicável.
- (b) **Prazo de Serviços de Suporte de Equipamento.** Para alguns tipos de Equipamento, como descrito no Aviso do Produto, os Serviços de Suporte são fornecidos sem custos adicionais, durante o período de garantia do Equipamento (a não ser que upgrades da Opção de Suporte sejam pedidos pelo Cliente OEM). Renovações de Serviços de Suporte relacionados a Equipamentos iniciarão e vencerão de acordo com as datas informadas na cotação/proposta da EMC aplicável. Serviços de Suporte para upgrades de hardware instalados em Equipamento têm os mesmos parâmetros dos Serviços de Suporte então em vigor para Equipamento em que tais upgrades são instalados.
- (c) **Resilição.** A EMC poderá resilir os Serviços de Suporte para o(s) Produto(s), mediante notificação escrita e com antecedência de sessenta (60) dias para o OEM.
- (d) **Pela EMC.** Se a EMC resilir o Contrato, a única e exclusiva reparação do Cliente OEM e a única e exclusiva obrigação da EMC será a de reembolsar ao Cliente OEM a porção de qualquer valor pré-pago pelos Serviços de Suporte, a qual corresponda ao período entre a efetiva data da resilição e o final do período então corrente de Serviços de Suporte.
- (e) **Pelo Cliente OEM.** Se o Cliente OEM resilir o Contrato, como descrito na Cláusula 4(k), deste Apêndice A-1, a única e exclusiva reparação do Cliente OEM e a única e exclusiva obrigação da EMC será a de conceder ao OEM um crédito que corresponda ao período entre a data efetiva da resilição e o final do período então corrente de Serviços de Suporte. Tal crédito pode ser usado somente em compras futuras de Produtos ou Serviços de Suporte da EMC e pode ser reduzido para reaver descontos não merecidos (significando descontos dados a um valor de Serviços de

**ADITIVO OEM PARTNER AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

- Suporte que se basearam em uma obrigação de um Cliente OEM que não pode mais ser cumprida em razão da rescisão).
- (f) **Resolução** Cada uma das partes poderá resolver os Serviços de Suporte para um Produto específico por justa causa em razão da falha da outra parte em cumprir com os termos deste Apêndice A-1 no que diz respeito a tal Produto, contanto que a parte que estiver resolvendo o Contrato tenha dado notificação, por escrito e com antecedência de trinta (30) dias, especificando a falha, e a outra parte não tenha sanado tal falha dentro de tal prazo. Se a EMC resolver os Serviços de Suporte de qualquer Produto ou Produtos afetados por tal falha do Cliente OEM, tal resolução será sem responsabilidade adicional por parte da EMC e sem qualquer obrigação de restituir quaisquer valores já pagos pelos mesmos. Se o Cliente OEM resolver em razão de um inadimplemento da EMC, a única e exclusiva reparação do Cliente OEM e a única e exclusiva obrigação da EMC será a de emitir um crédito para uso em compras atuais ou futuras de Produtos ou Serviços de Suporte ou de restituir ao Cliente OEM (como escolhido pelo Cliente OEM) com relação aquela parcela de qualquer valor pré-pago por Serviços de Suporte e que corresponda ao período entre a data da efetiva resolução e o final do período então corrente de Serviços de Suporte.
7. **Limitação de Responsabilidade.**
- (a) **Limitação aos Danos Emergentes.** A RESPONSABILIDADE TOTAL DA EMC E DE SEUS FORNECEDORES EM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO ADVINDA DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ESCOPO DESTE CONTRATO ESTARÁ LIMITADA AOS DANOS EMERGENTES DEVIDAMENTE COMPROVADOS QUE TENHAM SIDO CAUSADOS PELA EXCLUSIVAMENTE PELA EMC (A) ATÉ O VALOR MÁXIMO EQUIVALENTE EM REAIS À US\$ 1.000.000,00 OU (B) AO VALOR DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS NO ESCOPO DESTE CONTRATO NOS 12 (DOZE) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES NOS TERMOS DA PROPOSTA/ORÇAMENTO QUE ORIGINOU O DANO E DESDE QUE PREENCHIDOS OS DEMAIS REQUISITOS LEGAIS, O QUE FOR MENOR.
- (b) **Ausência de Danos Indiretos.** COM EXCEÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DE PAGAMENTO E A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC POR PARTE DO CLIENTE OEM, NEM O CLIENTE OEM E NEM A EMC (OU OS FORNECEDORES DESTA) SERÃO RESPONSÁVEIS PARA COM O OUTRO POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, REFLEXOS, MORAIS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS OU INDIRETOS, DANOS À IMAGEM, OU PELA PERDA DE LUCROS, PERDA RECEITAS, PERDA DE CHANCE OU DANOS IMPREVISTOS, BEM COMO PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU SOFTWARE.
- (c) **Exclusões De Responsabilidade Pelos Danos Causados Ao(s) Usuário(s) Final(is).** EM NENHUM CASO A EMC OU OS SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O(S) REVENDEDOR(ES) DO CLIENTE OEM, USUÁRIO(S) FINAL(IS) OU OUTROS TERCEIROS, POR QUAISQUER DANOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, POR (A) DANOS CAUSADOS PELA OU QUE EMERJAM DA FALHA DO CLIENTE OEM EM OBSERVAR AS SUAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES, SEJA POR RAZÃO DA ALEGADA NEGLIGÊNCIA DA EMC OU POR OUTRO MOTIVO; (B) DANOS CAUSADO POR REPAROS OU ALTERAÇÕES/MODIFICAÇÕES AOS PRODUTOS QUE TENHAM SIDO EFETUADOS SEM O CONSENTIMENTO ESCRITO DA EMC; OU (C) DANOS CAUSADOS EM RAZÃO DA DETERIORAÇÃO DO PRODUTO DURANTE PERÍODOS DE ARMAZENAMENTO PELO COMPRADOR, REVENDEDOR OU QUALQUER USUÁRIO FINAL.
- (d) **Bases do Acordo; Falha do Objeto Essencial.** As exclusões e limitações de responsabilidade previstas neste Contrato configuram elementos essenciais deste e foram levadas em conta na formação do preço.
- (e) **Cópias de Segurança Regulares.** Como parte de sua obrigação de mitigar danos, o Cliente OEM deverá tomar e assegurar que ou os Usuários Finais tomem medidas razoáveis para efetuar cópias de segurança dos dados. Em específico, o Cliente OEM deverá providenciar e assegurar que os Usuários Finais providenciem um processo diário de execução de cópia de segurança, efetuando cópia de segurança dos dados relevantes antes que a EMC realize qualquer trabalho corretivo, de melhoria ou outros nos sistemas de produção do Cliente OEM e/ou do usuário final. Na medida em que a responsabilidade da EMC pela perda de dados não tiver sido de qualquer forma excluída nos termos deste Contrato, a EMC será, no caso de perdas de dados, responsável tão somente pelos esforços típicos para a recuperação dos dados que teriam sido acumulados se o Cliente OEM ou o(s) Usuário(s) Final(is) tivesse(m) feito a devida cópia de segurança dos seus dados.
- (f) **Fornecedores.** As limitações acima também serão aplicáveis em favor dos fornecedores da EMC.

Anexo B - Condições Mínimas da Licença do Usuário Final

Este **Anexo B** complementa o Contrato entre as partes e é incorporado a este, bem como estabelece os termos e condições i) pelos quais o Comprador irá sublicenciar o Software para os Usuários Finais e para os Revendedores, e ii) que o Comprador irá exigir que os Revendedores incluam no seu Contrato de sublicenciamento do do Software aos Usuários Finais. Os termos

**ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

em letras maiúsculas não definidos neste documento terão os significados atribuídos a eles no Contrato.

1. **Requisitos Gerais**

- (a) O Comprador deverá (i) sublicenciar o Software aos Revendedores para sublicenciamento pelos Revendedores diretamente para os Usuários Finais tão somente na maneira especificada no Contrato e conforme mais especificamente determinado neste **Anexo B**, bem como (ii) exigir que os Revendedores cumpram com os termos aqui estabelecidos. Os Revendedores não terão qualquer direito ou licença de uso do Software.
- (b) O Comprador não está autorizado a sublicenciar qualquer código fonte, e nem autorizará o Revendedor para que este o faça.
- (c) O Comprador não autorizará Revendedores e/ou Usuários Finais para que estes usem o Software em produto(s) ou em item(ns) outro(s) que não o(s) originalmente designado(s) ou de forma que vá além da capacidade da licença original, sem o consentimento prévio e por escrito da EMC e o pagamento, por parte do Comprador, da taxa de upgrade de licença da EMC então vigente.

2. **Exigências da Sublicença do Software**

O Comprador deverá Sublicenciar o Software para um usuário final conforme o próprio contrato de licença do Comprador, levando em consideração que tal contrato de licença entre o Comprador e o usuário final deve, no mínimo e sem contradições, conter previsões que:

- (a) autorizem o usuário final a usar o *firmware*, de forma pessoal não exclusiva e não transferível, apenas no Equipamento EMC designado com o qual foi enviado, pelo período em que o usuário final cumprir com os termos da licença, bem como para usar o Software até a capacidade especificada no pedido, como permitido e medido pelo escopo da licença aplicável para a qual o usuário final pagou a taxa e pelo período em que o usuário final cumprir com os termos da licença;
- (b) exijam que o Usuário Final não forneça, não divulgue e/ou não disponibilize de outra forma o Software, de qualquer modo e para quaisquer pessoas, exceto para os agentes, empregados, terceirizados e consultores do usuário final, os quais deverão usar o Software tão somente para as finalidades do negócio interno do usuário final e de modo consistente com a licença;
- (c) autorizem o usuário final a fazer não mais do que uma (1) cópia do Software para finalidade de arquivamento e cópia de segurança, bem como para fazer uso da mesma como substituta para o Equipamento, rede, dispositivo ou CPU hospedeiro ou itens relacionado originalmente licenciados somente durante o período em que o Equipamento EMC ou o CPU hospedeiro ou itens relacionados designados e originalmente licenciados, como aplicável, estiverem fora de operação devido a um defeito ou em razão da iniciação de um programa de recuperação de desastre, e tão somente se o Software original for excluído do Equipamento ou dispositivo de rede originalmente licenciados.
- (d) autorizem o usuário final, somente após notificação escrita para o Comprador, a modificar o local de uma Equipamento EMC designado, mediante a qual o Software é licenciado para um local substituto;
- (e) especifiquem que (i) o Software é tão somente licenciado e que não há transferência do título ou da propriedade do Software para o usuário final; (ii) o usuário final deverá reproduzir e incluir os avisos de direitos autorais e de propriedade da EMC em quaisquer cópias, incluindo, sem limitação, cópias do Software parciais, físicas ou eletrônicas; (iii) o usuário final não deverá fazer ou permitir que outro faça modificações, melhorias, complementações, criação de trabalhos derivados, montagem reversa, engenharia reversa, compilação reversa ou, de outro modo, a redução do Software para uma forma legível para humanos; (iv) o usuário final deverá, imediatamente, relatar qualquer violação desta cláusula e deverá tomar todas as demais medidas que sejam razoavelmente solicitadas, a fim de remediar tal violação e prevenir violações futuras; e (v) todas as atualizações, revisões e modificações do Software subsequentes que venham a ser fornecidas para o usuário final serão regidas pelo contrato de sublicenciamento celebrado entre o Comprador e o usuário final;
- (f) proibam que o usuário final ceda, sublicencie ou de outra forma transfira o Software; levando em consideração, no entanto, que se o usuário final vender ou transferir o Equipamento EMC designado, o Comprador deverá oferecer, com a aprovação prévia da EMC (tal aprovação não pode ser negada sem razão), para qualquer usuário final de boa-fé (doravante o "Comprador Secundário") para quem o usuário final tenha transferido e designado o Equipamento EMC, o licenciamento do *firmware* e para fazer a manutenção do *firmware* de acordo com as exigências da certificação do Equipamento e de licenciamento da EMC;
- (g) estabeleçam que (i) os Acessórios de Manutenção são de propriedade da EMC ou para esta licenciados e que são colocados, ao critério da EMC, no usuário final do Comprador para uso exclusivo do pessoal da EMC e do Comprador; (ii) o Comprador e a EMC têm autorização para armazenar Acessórios de Manutenção no local relevante; (iii) o usuário final não deverá, de forma alguma, fazer cópias e nem usar os Acessórios de Manutenção; e (iv) o usuário final deverá proteger os Acessórios de Manutenção contra a divulgação para qualquer terceiro, dar acesso razoável aos Acessórios de Manutenção para a EMC, bem como não impedir a remoção dos mesmos por parte da EMC;
- (h) em relação à garantia relacionada à responsabilidade pela violação de direitos autorais e patentes, limitação de responsabilidade, exclusões de garantias implícitas, exclusão de danos derivados, incidentais e indiretos, cumprimento com requisitos de exportação, destruição/devolução do Software que não é mais usado ou para o qual a licença tenha expirado, bem como o cumprimento com a legislação aplicável, são substancialmente similares às previsões correspondentes contidas neste Contrato celebrado entre a EMC e o Comprador;
- (i) permitam que qualquer Software que é acompanhado por uma cópia física, contrato de licenciamento por "quebra de selo", ou que é obtido após a aceitação deste contrato de

**ADITIVO OEM PARTNER AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

- licenciamento por meios eletrônicos, sejam licenciados somente conforme os termos de tal contrato e não nos termos de um contrato de sublicenciamento entre o Comprador e o usuário final;
- (j) digam que (i) o usuário final deverá, mediante solicitação do Comprador, prontamente fornecer para o Comprador uma declaração escrita certificando a extensão do uso pelo usuário final do Software identificado pelo Comprador e/ou permitir que o Comprador ou alguém por ele designado conduza uma auditoria razoável das instalações e dos registros relevantes do usuário final, a fim de determinar se o uso feito pelo usuário final de tal Software está em conformidade com a licença de uso que ele pagou; (ii) o Usuário deverá, de forma razoável, cooperar com e auxiliar o Comprador, ou quem for por este designado, em qualquer tal auditoria, a qual deverá ser conduzida durante o horário de funcionamento do usuário final e não deverá interferir de forma não razoável com as atividades comerciais do usuário final; e (iii) caso o relatório de tal auditoria indique uso em excesso em relação ao qual o usuário final tem licenciamento, o usuário final deverá, imediatamente, fazer a reconciliação de sua conta com o Comprador e pagar a fatura do Comprador, se qualquer, que resulte de tal reconciliação; e
- (k) digam que o Comprador não possui qualquer obrigação por Software instalado ou usado fora do uso licenciado e por Equipamento que tenha sido retirado do Local de Instalação sem o seu consentimento ou cujas marcas originais de identificação tenham sido alteradas ou removidas.

Anexo C - Contrato de Serviços Profissionais

Este Contrato de Serviços Profissionais estabelece os termos e condições gerais pelo quais o Comprador (também referido como o "Cliente" ou "Cliente OEM") pode, de forma periódica, contratar a EMC para a prestação de certos serviços profissionais, educacionais/de treinamento, operacionais e técnicos ("**Serviços Profissionais**"), com base em projetos, de acordo com uma Declaração de Trabalho ("**SOW**") a ser celebrada entre a EMC e o Cliente para cada uma das contratações.

1. DEFINIÇÕES.

- A. "Afilhada"** significa uma pessoa jurídica que seja controlada, controle ou esteja sob controle comum com a EMC ou o com Cliente, respectivamente. "Controle" significa mais de 50% do poder de voto ou da participação no capital social.
- B. "Entregáveis"** significa quaisquer relatórios, análises, scripts, códigos ou outros resultados de trabalho que tenham sido entregues pela EMC para o Cliente dentro do contexto do cumprimento de obrigações de uma SOW.
- C. "Direitos de Propriedade"** significa todas as patentes, direitos autorais, segredos de comércio, metodologias, ideias, conceitos, invenções, conhecimento, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma parte.
- D. "Declaração de Trabalho" ou "SOW"** significa um documento acordado entre o Cliente e a EMC, o qual contém as especificações e outros detalhes específicos da transação quanto aos Serviços Profissionais fornecidos pela EMC. A SOW pode, dentre outras coisas, consistir de (i) um formulário extensivo acerca das especificações do serviço, executado em separado; ou (ii) um formulário descritivo dos serviços resumido (chamado de um "**Resumo do Serviço**") acompanhado de um número do modelo EMC identificado em um orçamento.
- E. "Fornecedor(es)"** significa uma pessoa jurídica (que não o Cliente) cujos componentes, subconjuntos, softwares e/ou serviços tenham sido incorporados nos Produtos e/ou nos Serviços.

2. SERVIÇOS PROFISSIONAIS

- A. Escopo.** Cada projeto para Serviços Profissionais deve ser regido por uma SOW em separado. Cada SOW (excluindo um Resumo dos Serviços) deve ser (i) assinada pelas partes; (ii) incorporar, por referência, este Contrato; e (iii) estabelecer os parâmetros de negócio pertinentes, incluindo, sem limitação, preços, pagamento, reembolso de despesas e uma descrição detalhada dos Serviços Profissionais a serem fornecidos. Em caso de conflito entre uma SOW e os termos deste Contrato, a SOW deverá, normalmente, prevalecer. No entanto, na medida em que uma SOW contenha termos que são conflitantes com os termos deste Contrato e que dizem respeito aos direitos de propriedade intelectual e/ou direitos de propriedade, garantia de responsabilidade, garantias (incluindo recursos e exonerações), e/ou limitação de responsabilidade, os termos conflitantes da SOW somente irão suplantar aqueles do Contrato se a SOW indicar, de forma clara, que as partes estão intencionalmente substituindo os termos do Contrato apenas para as finalidades de tal SOW. Serviços Profissionais são fornecidos para o Cliente como um serviço em separado e independente, ainda que oferecidos juntamente com a venda ou o licenciamento de Produtos pela EMC, no mesmo orçamento da EMC ou na mesma ordem de compra do Cliente.
- B. Alocação do Pessoal da EMC.** A EMC será a única responsável pela alocação de pessoal, bem como por todas as demais questões de recursos humanos (por exemplo, férias). A EMC somente utilizará empregados ou contratados que são suficientemente qualificados. Se uma pessoa da EMC específica deixar de trabalhar em razão de doença, demissão ou por outra razão equivalente, a EMC deverá, sem demora indevida, usar os esforços razoáveis para fornecer um substituto equivalente tão logo seja razoavelmente possível. A pessoa de contrato da EMC responsável pela ligação junto ao Cliente será, exclusivamente, a pessoa identificada pela EMC como sendo a responsável pelo projeto. Não se pretende que qualquer SOW estabeleça qualquer relação trabalhista de empregado/empregador.
- C. Dia Útil de Trabalho Padrão.** O dia útil de trabalho tem um período de trabalho de oito (8) horas, entre 8:00 e 18:00, de segunda-feira até sexta-feira, exceto feriados no local da EMC que está fornecendo os Serviços Profissionais.
- D. Responsabilidades do Cliente.** O Cliente deverá fornecer ao pessoal da EMC acesso oportuno aos necessários locais, espaços, energia, documentação, redes (incluindo internet e telefone), arquivos, informações, softwares adicionais (se necessários) e pessoal qualificado e autorizado do Cliente para auxiliar na execução e cooperar com a EMC. O Cliente também deverá executar as obrigações específicas como descritas na SOW relevante e, se necessário, auxiliar e prestar suporte à EMC para o fornecimento dos Serviços Profissionais, conforme for razoavelmente solicitado pela EMC, bem como deverá dar todas as condições em seu negócio que são necessárias para a devida execução dos Serviços Profissionais por parte da EMC. A EMC não será responsável por qualquer falha na execução ou atraso na execução de quaisquer de suas obrigações, se tal falha ou atraso for causado (i) pela falha ou atraso do Cliente em

**ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

fornecer tal acesso ou (ii) pela falha ou atraso na execução de outras obrigações ou responsabilidade do Cliente constantes do Contrato e/ou da SOW relevante.

3. DIREITOS DE PROPRIEDADE

A. Outorga de Direitos Autorais em Entregáveis. Sujeito ao pagamento por parte do Cliente dos montantes apropriados devidos à EMC, bem como aos Direitos de Propriedade da EMC em relação a qualquer propriedade intelectual subjacente incorporada nesta ou utilizada pela EMC para a execução dos Serviços Profissionais, o Cliente será o proprietário de todos os direitos à porção dos Entregáveis que consistem tão somente de relatórios, análises e outros papéis de trabalho escritos que tenham sido preparados e entregues pela EMC ao Cliente na execução das obrigações da EMC nos termos da SOW.

B. Outorga de Direitos de Licença em Entregáveis. Para a porção dos Entregáveis que consiste de scripts e códigos, a EMC outorga um direito perpétuo, não exclusivo, não transferível e irrevogável (exceto no caso de inadimplemento do PSA ou da SOW), para usar, copiar e criar trabalhos derivados de tais (sem o direito de sublicenciar) para as operações internas do Cliente, conforme contempladas pela SOW relevante. A licença outorgada por esta cláusula não se aplica a (i) materiais fornecidos pelo Cliente, e (ii) quaisquer outros Produtos ou itens licenciados, ou de outra forma fornecidos, nos termos de um contrato em separado.

C. Materiais Fornecidos pelo Cliente. O Cliente não renuncia a qualquer dos seus direitos sobre os materiais que fornece para uso da EMC em conexão com a execução dos Serviços Profissionais. Em conformidade com os Direitos de Propriedade do Cliente nesses, o Cliente outorga para a EMC um direito de uso não exclusivo e não transferível, para uso exclusivo em benefício do Cliente na execução das obrigações da EMC nos termos da SOW.

D. Salvaguarda dos Direitos de Propriedade. Cada uma das partes salvaguarda para si todos os Direitos de Propriedade que não tenham sido expressamente outorgados para a outra. A EMC não será limitada no desenvolvimento, utilização ou comercialização de serviços ou produtos que são similares aos Entregáveis ou aos Serviços Profissionais fornecidos nos termos do presente instrumento ou, observadas as obrigações de confidencialidade da EMC para com o Cliente, na utilização dos Entregáveis quando da execução Serviços Profissionais similares para quaisquer outros projetos.

4. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE.

Para todas as reivindicações por danos sob, em conexão ou relacionados com este Contrato, qualquer SOW ou qualquer ordem de compra, seja qual for a base legal (inclusive responsabilidade extracontratual), tem aplicação o que segue:

A. Limitação aos Danos Emergentes. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA EMC E DE SEUS FORNECEDORES EM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO ADVINDA DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ESCOPO DESTES CONTRATOS ESTARÁ LIMITADA AOS DANOS EMERGENTES DEVIDAMENTE COMPROVADOS QUE TENHAM SIDO CAUSADOS PELA EXCLUSIVAMENTE PELA EMC (A) ATÉ O VALOR MÁXIMO EQUIVALENTE EM REAIS À US\$ 1.000.000,00 OU (B) AO VALOR DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS NO ESCOPO DESTES CONTRATOS NOS 12 (DOZE) MESES IMEDIATAMENTE ANTERIORES NOS TERMOS DA PROPOSTA/ORÇAMENTO/SOW QUE ORIGINOU O DANO E DESDE QUE PREENCHIDOS OS DEMAIS REQUISITOS LEGAIS, O QUE FOR MENOR.

B. Ausência de Danos Indiretos. COM EXCEÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DE PAGAMENTO E A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC POR PARTE DO CLIENTE OEM, NEM O CLIENTE OEM E NEM A EMC (OU OS FORNECEDORES DESTA) SERÃO RESPONSÁVEIS PARA COM O OUTRO POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, REFLEXOS, MORAIS, PUNITIVOS, INCIDENTAIS OU INDIRETOS, DANOS À IMAGEM, OU PELA PERDA DE LUCROS, PERDA RECEITAS, PERDA DE CHANCE OU DANOS IMPREVISTOS, BEM COMO PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU SOFTWARE.

C. Exclusões De Responsabilidade Pelos Danos Causados Ao(s) Usuário(s) Final(is). EM NENHUM CASO A EMC OU OS SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O(S) REVENDEDOR(ES) DO CLIENTE OEM, USUÁRIO(S) FINAL(IS) OU OUTROS TERCEIROS, POR QUAISQUER DANOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, POR (A) DANOS CAUSADOS PELA OU QUE EMERJAM DA FALHA DO CLIENTE OEM EM OBSERVAR AS SUAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES, SEJA POR RAZÃO DA ALEGADA NEGLIGÊNCIA DA EMC OU POR OUTRO MOTIVO; (B) DANOS CAUSADO POR REPAROS OU ALTERAÇÕES/MODIFICAÇÕES AOS PRODUTOS QUE TENHAM SIDO EFETUADOS SEM O CONSENTIMENTO ESCRITO DA EMC; OU (C) DANOS CAUSADOS EM RAZÃO DA DETERIORAÇÃO DO PRODUTO DURANTE PERÍODOS DE ARMAZENAMENTO PELO COMPRADOR, REVENDEDOR OU QUALQUER USUÁRIO FINAL.

D. Bases do Acordo. Falha do Objeto Essencial. As exclusões e limitações de responsabilidade previstas neste Contrato configuram elementos essenciais deste e foram levadas em conta na formação do preço.

E. Cópias de Segurança Regulares. Como parte de sua obrigação de mitigar danos, o Cliente deverá tomar medidas razoáveis para efetuar medidas para fazer cópias de segurança dos dados. Em particular, o Cliente deve providenciar um processo diário de cópia de segurança e salvar os dados relevantes antes de a EMC executar quaisquer trabalhos corretivos, incrementais ou outros nos sistemas de produção do Cliente. Na medida em que a responsabilidade da EMC pela perda de dados não é, de qualquer forma, excluída nos termos deste Contrato, a EMC será, no caso de perdas de dados, responsável somente pelos esforços típicos para a recuperação dos dados que teriam sido acumulados se o Cliente tivesse feito a devida cópia de segurança dos seus dados. E. Fornecedores. As limitações acima também serão aplicáveis em favor dos Fornecedores da EMC.

5. FATURAMENTO E PAGAMENTO

A. Compra e Faturamento. Cada SOW (excluindo o "Resumo do Serviço") passa a vincular ambas as partes, quando a SOW for assinada pela EMC e pelo Cliente e devolvida por este para aquela (juntamente com a ordem de compra, se assim exigido pela SOW). A EMC enviará as notas fiscais com os valores aplicáveis ao Cliente, conforme disposto na SOW.

B. Pagamento. O Comprador deverá pagar a fatura da EMC integralmente e em reais do Brasil, dentro do prazo estabelecido na nota fiscal ou no SOW, ou, se não for assinalado um prazo, dentro de trinta (30) dias após a data da nota fiscal. No caso de pagamento da fatura em atraso, serão aplicáveis juros de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, mais uma multa de 2% (dois por cento) sobre o montante originalmente devido.

Os preços dos Serviços incluem os Tributos pagos pela EMC, bem como o frete e manuseio. Em caso de majoração e/ou criação de tributos incidentes sobre o objeto deste Contrato, as Partes deverão renegociar seus valores. Os Serviços fornecidos pela EMC não se submetem a qualquer tipo de retenção de tributo de competência federal por parte do Comprador, além das expressamente destacadas nas faturas. Caso o Comprador tenha obrigação legal de reter qualquer tributo de competência municipal para as operações de compra e revenda de Serviço, o Comprador deverá previamente

**ADITIVO OEM PARTNER AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

notificar a EMC acerca de tal, e, caso ocorra a retenção de tributo de competência municipal, o Comprador deverá enviar os respectivos comprovantes de retenção ao departamento financeiro da EMC.

6. SERVIÇOS DE TREINAMENTO.

A. Cursos. Os Serviços de treinamento padrão da EMC estão disponíveis por meio do catálogo ou página da internet relevantes. Serviços de treinamento customizado da EMC estão disponíveis em conformidade com uma SOW.

B. Cancelamento e Reembolsos. Se o Cliente pagar antecipadamente e, subsequentemente, cancelar os Serviços de treinamento padrão, a EMC deverá fornecerá (i) um reembolso integral, se a EMC receber notificação escrita acerca do cancelamento com duas (2) ou mais semanas de antecedência da data de início programada; ou (ii) um reembolso de no máximo 50 % (cinquenta por cento), se a EMC receber notificação escrita acerca do cancelamento com menos de duas (2) semanas de antecedência, mas antes da data de início programada.

7. GARANTIA.

A. Serviços Profissionais. A EMC deverá executar os Serviços Profissionais de acordo com os padrões da indústria geralmente aceitos. O Cliente deverá notificar a EMC acerca de qualquer falha nos serviços executados, dentro de dez (10) dias após a execução dos mesmos.

B. Recursos do Cliente. A integralidade da responsabilidade da EMC, e o único remédio por eventual falha da EMC serão (i) a correção de tal falha; e/ou (ii) extinção da SOW e reembolso dos valores pagos referente a falha na execução do serviço.

C. Ausência de Outras Garantias. EXCETO COMO EXPRESSAMENTE ESTABELECIDO NESTE INSTRUMENTO, E NA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, EM RELAÇÃO A PRODUTOS, SERVIÇOS PROFISSIONAIS OU QUAISQUER OUTROS ITENS OU ASSUNTOS ADVINDOS DESTE INSTRUMENTO, A EMC (INCLUINDO OS FORNECEDORES DESTA) NÃO FAZEM QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS EXPRESSAS, ESCRITAS OU ORAIS, BEM COMO EXCLUEM TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS. NA MEDIDA DO PERMITIDO NOS TERMOS DA LEI APLICÁVEL, TODAS AS DEMAIS GARANTIAS ESTÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM PARTICULAR, TITULARIDADE E QUALQUER GARANTIA ADVINDA DE LEI, ENTENDIMENTO LEGAL, ANDAMENTO DE NEGOCIAÇÃO OU EXECUÇÃO, OU USUAIS DA INDÚSTRIA.

8. CONFIDENCIALIDADE. "Informação Confidencial" significa quaisquer informações que estejam marcadas como "confidenciais" ou "proprietárias" ou qualquer outro termo semelhante ou em relação ao qual sua confidencialidade deve ser inferida por sua natureza ou, se divulgadas de forma oral, são identificadas como sendo confidenciais no momento da divulgação e, no prazo de duas (2) semanas, são resumidas, apropriadamente rotuladas e fornecidas em forma tangível. Informação Confidencial não inclui informação que (i) está legitimamente na posse da parte, sem a prévia obrigação de confidencialidade da parte divulgadora; (ii) é um assunto de conhecimento público; (iii) foi legitimamente fornecida para a parte por um terceiro que não tem a restrição da confidencialidade; ou (iv) é independentemente desenvolvida pela parte recebedora, sem referência à Informação Confidencial da parte divulgadora. Cada parte deve (a) usar a Informação Confidencial da outra parte tão somente para a finalidade de exercitar direitos ou executar obrigações que guardem relação com este Contrato ou com qualquer ordem de compra nos termos deste, e (b) proteger contra divulgação a terceiros, pelo uso do padrão de cuidado equivalente ao usado pelo receptor para proteger as suas próprias informações de natureza e importância similares, mas nunca menos do que o uso de cuidado razoável, qualquer Informação Confidencial divulgada pela outra parte por um período começando na data de divulgação até três (3) dias depois, exceto com relação a (1) dados do Cliente aos quais a EMC venha a ter acesso em conexão com a prestação de Serviços Profissionais, os quais permanecerão como Informação Confidencial até que uma das exceções estabelecidas na definição de Informação Confidencial, acima, seja aplicável; e (2) Informação Confidencial que constitua, contenha ou revele, no todo ou em parte, direitos de propriedade da EMC, a qual nunca será divulgada pela parte receptora. Independentemente do supracitado, a parte receptora poderá divulgar Informações a Informação Confidencial (a) para a sua Afiliada, com o objetivo de cumprir com as suas obrigações ou exercer seus direitos nos termos deste instrumento, contanto que tal Afiliada cumpra as disposições acima; e (B) na medida do exigido por lei (desde que a parte receptora tenha dado imediata notificação para a parte divulgadora).

9. CONFORMIDADE COMERCIAL. Todo o conteúdo, Serviços Profissionais e a tecnologia aqui incluídos (coletivamente, os "Materiais") e fornecidos nos termos deste Contrato estão sujeitos às restrições governamentais de exportação e importação, incluindo, sem limitação, (i) exportações dos Estados Unidos e da União Europeia, bem como novas exportações de terceiros países na forma recebida; (ii) exportações de alguns outros países em que os Materiais podem ser produzidos ou onde estão localizados; (iii) divulgações de tecnologia para pessoas que não são dos Estados Unidos; (iv) exportações de outros países dos mesmos ou de produtos derivados dos Materiais; e (v) a importação e/ou o uso dos Materiais fora dos Estados Unidos ou de outros países (coletivamente, as "Leis do Comércio"). O Cliente deve cumprir todas as Leis do Comércio. Desvios contrários à lei dos Estados Unidos ou outras Leis do Comércio são expressamente proibidos. Além disso, o Cliente não deverá enviar ou entregar à EMC quaisquer dados controlados pelos Regulamentos do Comércio Internacional de Armas ("ITAR") e não irá solicitar Materiais ou Serviço Profissionais da EMC nos casos em que seja necessária uma licença ITAR para que a EMC forneça tais Materiais ou Serviço Profissionais, a não ser que o EMC Global Trade Compliance Group Office tenha assinado um contrato específico consentindo com o fornecimento para o Cliente de Materiais ou Serviço Profissionais controlados por ITAR. O Cliente declara e garante que não está (a) listado em qualquer das listas de partes restringidas que podem ser encontradas em <http://www.bis.doc.gov/index.php/policy-guidance/lists-of-parties-of-concern>; (b) localizado em qualquer país que está sujeito a um embargo dos Estados Unidos (identificado como um país E:1 no Suplemento 1 à Parte 740 do Regulamentos de Administração da Exportação dos Estados Unidos ("EAR")), como constante aqui e como atualizado de tempos em tempos: <http://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?SID=7f51b38428b0614519eea4b4fdc8640e&node=15:2.1.3.4.25.0.1.21.28&rqn=div9>; ou (c) atuando na

proliferação de armas de destruição em massa (por exemplo, armas ou mísseis nucleares, químicos ou biológicos). O Cliente não irá participar ou pedir para a EMC participar em qualquer boicote ilegal.

10. PRAZO E EXTINÇÃO. Este Contrato entrará em vigor quando o Cliente submeter uma ordem de compra com base em uma proposta para Serviços Profissionais da EMC e permanecerá válido até que (i) resolvido; ou (ii) resiliado por qualquer das partes, mediante notificação com antecedência de sessenta (60) dias. Qualquer previsão que por sua

**ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

natureza ou contexto tiver a intenção de continuar vigentes após a extinção, incluindo, sem limitação, as previsões relacionadas ao pagamento de taxas em mora, confidencialidade e responsabilidade deverão continuar vigentes. A extinção deste Contrato não irá afetar a validade de qualquer outra ordem e/ou SOW que tiver sido celebrada pelas partes nos termos deste instrumento, cujas ordens ou SOW continuarão válidas até a sua extinção pelos seus próprios termos. Independentemente da extinção deste Contrato, os termos e condições aqui contidos continuarão a ser aplicados para qualquer SOW e/ou ordem válidas, como se o Contrato não tivesse sido extinto.

A. Prazo da SOW. Cada SOW inicia na data que nela constar e, a não ser que resolvida, continua válida de acordo com os seus termos. A rescisão de uma SOW somente será permitida se expressamente prevista e acordada na mesma.

B. Resolução da SOW. Cada parte poderá notificar a outra, por escrito, em caso de alegado inadimplemento da outra parte de uma previsão da SOW. A receptora terá trinta (30) dias, a partir da data do recebimento de tal notificação, para efetivar uma remediação (o "**Período de Remediação**") Se a receptora da notificação deixe de efetivar uma remediação dentro do Período de Remediação, então a remetente da notificação terá a opção de enviar uma notificação escrita de resolução da(s) SOW(s) relevante(s), notificação está que será eficaz a partir do recebimento.

11. OUTRAS DISPOSIÇÕES

A. Referências. A EMC poderá identificar o Cliente como usuário dos Serviços Profissionais da EMC. Cada parte não deverá e não autorizará ou auxiliará outrem a originar, produzir, emitir ou liberar qualquer publicidade por escrito, comunicado à imprensa, folhetos de marketing ou outra publicação ou anúncio público de qualquer forma relacionado a este Contrato sem aprovação prévia da outra, aprovação a qual não deverá ser negada sem um motivo razoável.

B. Notificações. Quaisquer notificações nos termos aqui estipulados devem ser por escrito.

C. Integralidade do Contrato. O Contrato e cada ordem de compra e sua(s) SOW(s) referenciada(s) (i) compreende(m) a integralidade das declarações do acordo entre as partes, no que diz respeito ao objeto do presente instrumento; (ii) substituem qualquer comunicação prévia, escrita ou oral, entre o Todo os termos de qualquer ordem de compra ou documento similar fornecido pelo Cliente, incluindo, sem limitação, quaisquer termos pré-impressos naqueles ou quaisquer termos que são inconsistentes ou conflitantes com este Contrato e/ou com o orçamento da EMC, serão nulos, inválidos e sem força ou eficácia legal, até mesmo se a EMC não objetar, de forma expressa, tais termos quando da aceitação de uma ordem de compra ou documento similar fornecido pelo Cliente; no entanto, os termos em tal documento que divergem de um orçamento da EMC vinculam as partes quando tais termos divergentes são expressamente aceitos pela EMC, por escrito em uma ordem, reconhecimento ou documento similar.

D. Força Maior. Nenhuma das Partes responderá por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações em razão de algum evento ou circunstância além de seu controle ("força maior"), incluindo, entre outros eventos, casos fortuitos, atos de governo, guerra, incêndio, enchente, epidemia ou escassez ou falta de fornecedores; ficando ressalvado, no entanto, que, no caso de qualquer evento de força maior que perdure por mais de 60 (sessenta) dias, a Parte que não estiver alegando a existência de um evento de força maior terá o direito de rescindir o Contrato, sem a incidência de qualquer penalidade.

E. Cessão. O Cliente não cederá este Contrato ou uma SOW ou uma ordem de compra ou qualquer direito ou obrigação aqui contido e nem irá delegar qualquer cumprimento sem o consentimento, prévio e por escrito, da EMC, o qual não deverá ser negado sem um motivo razoável. Qualquer outra tentativa de cessão ou transferência pelo Cliente será nula. A EMC poderá usar suas Afiliadas ou outros subcontratados com qualificação suficiente para prestar os Serviços Profissionais, contanto que a EMC permaneça responsável perante o Cliente pela execução dos Serviços Profissionais.

F. Lei. Este Contrato será regido pelas leis do Brasil. As partes concordam em submeter, de forma irrevogável, qualquer assunto ou litígio que advinha deste Contrato, de todas as SOWs e de todas as ordens de compra à competência exclusiva da comarca de São Paulo - SP.

G. Renúncia. A omissão em fazer cumprir uma previsão deste Contrato não constituirá uma renúncia. Nenhuma renúncia será considerada uma renúncia a qualquer inadimplemento anterior ou posterior nos termos do presente instrumento.

H. Partes Independentes. Nada aqui contido deverá ser considerado como constituindo qualquer das partes como agente ou representante da outra, ou ambas as partes como estando em uma *joint venture* ou sendo parceiros para qualquer fim. Nenhuma das partes será responsável pelos atos ou omissões da outra parte e nenhuma das partes terá poderes para falar pela outra parte, representá-la ou obrigá-la de qualquer forma sem aprovação prévia por escrita da outra parte.

I. Divisibilidade. Se qualquer parte deste Contrato, de uma ordem de compra, de uma SOW ou de um orçamento da EMC for julgada inexigível, a validade das demais previsões não será afetada.

J. Contra suborno e corrupção. O Cliente compreende que a Lei de Práticas de Corrupção Estrangeiras dos Estados Unidos (US Foreign Corrupt Practices Act), a Lei Contra Suborno do Reino Unido (UK Bribery Act) e as leis contra corrupção ou contra suborno que estão vigentes nas jurisdições em que o Cliente executa serviços em relação à EMC, bem como a Convenção da OCDE sobre a Luta contra a Corrupção de Agentes Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (conjuntamente referidas como "**Leis Anticorrupção**"), e a aplicação de tais para os comportamentos relacionados a este Contrato Principal. O Cliente concorda em não dar causa à violação, por parte da EMC, das Leis Anticorrupção, bem como concorda em cumprir com as Leis Anticorrupção, como se elas fossem aplicáveis ao Cliente. O Cliente concorda em registrar em seus livros e registros, de forma precisa, todo e qualquer gasto relacionado com o negócio da EMC. O Cliente declara que é uma sociedade de capital aberto ou, se de capital fechado, que nenhum dos administradores, diretores, acionistas ou proprietários beneficiários do Cliente são funcionários ou agentes públicos, bem como que não mais do que 40% do Cliente é de propriedade ou controlado pelo governo. Todos os pagamentos feitos para o Cliente pela EMC serão efetivados por meio de cheque ou transferência bancária, bem como serão pagos para o Cliente nos termos deste Contrato Principal. Os termos deste Contrato Principal podem ser divulgados para as autoridades governamentais relevantes, se assim for entendido como adequado pela EMC. O Cliente concorda em fornecer para a EMC certificações periódicas, conforme e da maneira aceitável para a EMC, acerca do seu cumprimento com as Leis Anticorrupção, como se o Cliente estivesse sujeito a tais leis. O Cliente dará para a EMC acesso razoável aos seus livros e registros, bem como o direito de auditar os mesmos, de forma periódica, incluindo se a EMC tiver razão para acreditar que o Cliente possa ter violado qualquer das Leis Anticorrupção. A EMC pode extinguir este Contrato Principal ou suspender as suas atividades, se a EMC tiver razão para acreditar que o Cliente violou qualquer das Leis Anticorrupção.

**ADITIVO OEM PARTNER AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE COOPERAÇÃO E
DE REGRAS GERAIS PARA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS DELL PARA
REVENDA, FOMENTO DE NEGÓCIOS E OUTRAS AVENÇAS**

Anexo D

1. Industrialização. O Cliente OEM deverá especificar à EMC, em cada Pedido de Compra se os produtos adquiridos serão destinados à industrialização. A industrialização informada no Pedido deverá estar de acordo com as definições estabelecidas no Regulamento do IPI (Decreto 7.212/10, art. 4º), que transcreve-se abaixo:

- a) transformação - operação exercida sobre a matéria-prima ou produto intermediário, que resulta na obtenção de espécie nova;
- b) beneficiamento – operação que modifica, aperfeiçoa ou, de qualquer forma, altera o funcionamento, a utilização, o acabamento ou a aparência do produto;
- c) montagem – operação que consiste na reunião de produtos, peças ou partes e da qual resulta novo produto ou unidade autônoma, ainda que sob a mesma classificação fiscal;
- d) acondicionamento ou reacondicionamento – operação que altera a apresentação do produto, pela colocação da embalagem, ainda que em substituição da original, salvo quando a embalagem colocada se destine apenas ao transporte da mercadoria;
- e) renovação ou recondicionamento – operação exercida sobre produto usado ou parte remanescente do produto deteriorado ou inutilizado, que renova ou restaura o produto para utilização.

2. Qualquer modificação ou substituição do Decreto referido na cláusula 1 acima, será automaticamente incorporada ao presente Aditivo.

3. O Cliente OEM declara que está ciente das normas fiscais e penalidades aplicáveis em decorrência da omissão ou falha nas informações prestadas nos Pedidos de Compra, conforme disposto na cláusula 1 deste Anexo. Desta forma, o Cliente OEM desde já aceita e concorda que deverá indenizar e manter indene a EMC em caso de qualquer irregularidade verificada nesta operação, devendo empreender todos os esforços necessários para cooperar com a defesa da EMC perante qualquer juízo ou instância, e assumindo a responsabilidade material e formal pela infração a que tenha dado origem, arcando, inclusive, com todos os custos diretos ou indiretos, incluindo, mas não limitando ao pagamento de penalidades administrativas ou judiciais, honorários advocatícios e custas relacionadas ao litígio. Em relação à obrigação de indenizar aqui prevista não vigora a exclusão de responsabilidade quanto a lucros cessantes, danos indiretos, reflexos e morais, prevista no Contrato.

