

TERMOS E CONDIÇÕES DE NUVEM DA SYSAID TECHNOLOGIES ("SYSAID")

OS TERMOS E CONDIÇÕES ABAIXO ("TERMOS") REGULAM O USO DOS SERVIÇOS SAAS DA SYSAID. O SEU USO E ACESSO AOS SERVIÇOS DA SYSAID ESTÃO CONDICIONADOS AO CUMPRIMENTO E À ACEITAÇÃO DESTES TERMOS E DE TODOS OS LINKS E ANEXOS AQUI INCORPORADOS. AO CLICAR NO BOTÃO/CHECKBOX "CONTINUAR AGORA" NO SEU ORÇAMENTO E, POSTERIORMENTE, NO BOTÃO/CHECKBOX "ENVIAR" NO SEU FORMULÁRIO DE PEDIDO E AO RECEBER A CONFIRMAÇÃO DO SEU PEDIDO (COLETIVAMENTE "**DOCUMENTOS DO PEDIDO**", QUE ESPECIFICAM OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS NOS TERMOS DESTE CONTRATO), VOCÊ CONCORDA EM CUMPRIR OS TERMOS NELES CONTIDOS, ALÉM DOS TERMOS AQUI ESTABELECIDOS. AO ENVIAR O FORMULÁRIO DE PEDIDO E, EM QUALQUER CASO, AO ACESSAR OS SERVIÇOS DA SYSAID, O SUBMETENTE DECLARA E GARANTE QUE ESTÁ AUTORIZADO A AGIR EM NOME DA EMPRESA OU DE OUTRA PESSOA JURÍDICA ("VOCÊ", "SEU" OU "CLIENTE") E CELEBRAR UM CONTRATO VINCULANTE COM A SYSAID COM BASE NESTES TERMOS.

1. Geral. Sujeito a estes Termos e durante o Prazo (definido abaixo), a SysAid fornece a Você acesso à Solução de Gerenciamento da SysAid hospedada pela SysAid ou por parceiros de hospedagem da SysAid ("**Plataforma**" ou "**Serviços**"), de acordo com o que Você solicitou, conforme detalhado em seus Documentos do Pedido. Consulte <https://www.sysaid.com/product/product-summary> para obter uma descrição completa dos serviços e ofertas da SysAid ("**Ofertas**"). Estes Termos estabelecem a base sobre a qual Você está autorizado a acessar e usar a Plataforma e receber os Serviços. Quaisquer novos recursos que a SysAid adicione às suas Ofertas, incluindo o lançamento de novas versões ou funcionalidades disponibilizadas a Você, estão automaticamente sujeitos a estes Termos.

2. Assinatura. Na medida em que Você tenha adquirido uma licença para utilizar os Serviços, a SysAid concede a Você, sujeito a estes Termos, uma licença limitada, não exclusiva, revogável, intransferível e não sublicenciável para acessar e

SYSAID TECHNOLOGIES ("SYSAID") CLOUD TERMS AND CONDITIONS

THE BELOW TERMS AND CONDITIONS ("TERMOS") GOVERN THE USE OF SYSAID SAAS SERVICES. YOUR USE OF AND ACCESS TO SYSAID'S SERVICES IS CONDITIONED UPON YOUR COMPLIANCE WITH AND ACCEPTANCE OF THESE TERMS AND ALL LINKS AND ADDENDA INCORPORATED HEREIN. BY CLICKING THE 'PROCEED NOW' BUTTON/BOX ON YOUR QUOTE AND SUBSEQUENTLY, THE 'SUBMIT' BUTTON/BOX ON YOUR ORDER FORM AND RECEIVING YOUR ORDER CONFIRMATION (COLLECTIVELY "**ORDER DOCUMENTS**", WHICH SPECIFY THE SERVICES TO BE PROVIDED UNDER THESE TERMS), YOU AGREE TO BE BOUND BY THE TERMS CONTAINED THEREON IN ADDITION TO THESE TERMS. BY SUBMITTING THE ORDER FORM AND, IN ANY EVENT, ACCESSING SYSAID'S SERVICES, I REPRESENT AND WARRANT THAT I AM AUTHORIZED TO ACT ON BEHALF OF MY ENTITY OR ANOTHER LEGAL ENTITY ("YOU", "YOUR" OR "CUSTOMER") AND ENTER INTO A BINDING LEGAL AGREEMENT WITH SYSAID BASED ON THESE TERMS.

1. General. Subject to these Terms and during the Term (defined below), SysAid provides You access to SysAid's Management Solution hosted by SysAid or by SysAid's hosting partners ("**Platform**" or "**Services**"), in accordance with what You ordered as detailed on Your Order Documents. Refer to <https://www.sysaid.com/product/product-summary> for a full description of SysAid's services and offerings ("**Offerings**"). These Terms set forth the basis on which You are permitted to access and use the Platform and receive the Services. Any new features that SysAid adds to its Offerings, including the release of new versions or capabilities made available to You, are automatically subject to these Terms.

2. Subscription. To the extent You have purchased a license to use the Services, SysAid hereby grants You, subject to these Terms, a limited, non-exclusive, revocable, non-transferable, non-sublicensable license to remotely access and use the

utilizar remotamente a Plataforma durante o Prazo exclusivamente para fins internos, sujeito aos termos e limites enumerados nos Documentos do Pedido, às leis aplicáveis e sem violar direitos de terceiros ("Assinatura").

3. Suporte Técnico. Durante o Prazo, a SysAid fornecerá a Você acesso à Plataforma e prestará suporte técnico para os Serviços, conforme descrito no [Acordo de Nível de Serviço](#) da SysAid. Você pode consultar o Compromisso de Tempo de Atividade da SysAid [aqui](#). Você pode consultar a Política de Backup de Dados da SysAid [aqui](#).

4. Restrições. Você não deverá, nem permitirá que terceiros realizem ou incentivem a realização de qualquer uma das seguintes restrições de licença (no todo ou em parte): (a) descompilar, desmontar, descriptografar, fazer engenharia reversa, extrair ou de outra forma tentar descobrir o código-fonte ou aspectos não literais do código-objeto ou da estrutura subjacente (tais como a sequência, organização, formatos de arquivo, APIs não públicas, ideias ou algoritmos); (b) copiar, "enquadrar" ou "espelhar" os Serviços, exceto em sua própria intranet ou para seus próprios fins comerciais internos; (c) vender, ceder, transferir, alugar, sublicenciar, revender ou, de outra forma, explorar comercialmente ou distribuir, disponibilizar os Serviços a terceiros ou para qualquer finalidade que não seja seus próprios fins comerciais internos; (d) modificar, alterar, adaptar, organizar, traduzir, acessar ou criar obras derivadas com base nos Serviços, copiar quaisquer ideias, recursos, funções ou gráficos do Serviço ou usá-lo para desenvolver qualquer serviço ou produto que seja substancialmente semelhante a ele; (e) remover, alterar ou ocultar quaisquer avisos de direitos autorais, marcas registradas ou outros avisos de direitos de propriedade restritos exibidos nos Serviços; (f) armazenar ou transmitir qualquer robô, malware, cavalo de Tróia, spyware, bomba-relógio ou outro código, arquivo ou programa prejudicial ou malicioso destinado a, ou que tenha o potencial de, danificar ou interromper os Serviços; (g) carregar ou transmitir de outra forma, por meio do Serviço, qualquer material que viole ou infrinja de qualquer forma os direitos de terceiros, que viole qualquer direito de privacidade ou outro direito de qualquer pessoa ou entidade, ou qualquer lei ou obrigação, incluindo qualquer direito de propriedade intelectual de terceiros; (h) que seja ilícito, ilegal, ameaçador, invasivo da privacidade de qualquer pessoa, difamatório, calunioso, enganoso, falso, tortuoso, ofensivo, pornográfico ou de outra forma inadequado, que incentive conduta que possa

utilizar remotamente a Plataforma durante o Prazo exclusivamente para fins internos, sujeito aos termos e limites enumerados nos Documentos do Pedido, às leis aplicáveis e sem violar direitos de terceiros ("Assinatura").

3. Technical Support. During the Term, SysAid shall provide You with access to the Platform, and provide You technical support for the Services as described in SysAid's [Service Level Agreement](#). You may view SysAid's Uptime Commitment to You [here](#). You may view SysAid's Data Backup Policy [here](#).

4. Restrictions. You shall not, and will not permit any third party to or permit or encourage to be done any of the following license restrictions (in whole or in part): (a) decompile, disassemble, decrypt, reverse engineer, extract, or otherwise attempt to discover the source code or non-literal aspects of the object code or underlying structure (such as the sequence, organization, file formats, non-public APIs, ideas, or algorithms); (b) copy, "frame" or "mirror" the Services other than on Your own intranet or otherwise for Your own internal business purposes; (c) sell, assign, transfer, rent, sublicense, resell, or otherwise commercially exploit or distribute, make available the Services to any third party or for any purpose other than Your own internal business purposes; (d) modify, alter, adapt, arrange, translate, access or create derivative works based on, copy any ideas, features, functions or graphics of the Service or use it to develop any service or product that is substantially similar to it; (e) remove, alter, or conceal any copyright, trademark, or other restricted proprietary rights notices displayed on or in the Services; (f) store or transmit any robot, malware, trojan horse, spyware, time bomb or other harmful or malicious code, file, or program intended, or that has the potential, to damage or disrupt the Services; (g) upload or otherwise transmit through the Service any material which violates or infringes in any way upon the rights of others, which violates any privacy right, or other right of any person or entity, or any law or obligation, including any third party intellectual property right; (h) which is unlawful, illegal, threatening, invasive of any person's privacy, defamatory, libelous, deceptive, misleading, untruthful, tortuous, offensive, pornographic, or otherwise inappropriate which encourages conduct that may constitute a criminal offense, or otherwise violates any law; (i) take any action that imposes or may impose an unreasonable or disproportionately large load on the servers, network, bandwidth, or other cloud infrastructure which support the

constituir infração penal ou que de outra forma viole qualquer lei; (i) tomar qualquer medida que imponha ou possa impor uma carga irracional ou desproporcionalmente grande sobre os servidores, a rede, a largura de banda ou outra infraestrutura de nuvem que suporte os Serviços, ou de outra forma abuse ou perturbe sua integridade; (j) contornar, desativar ou de outra forma interferir com recursos técnicos ou relacionados à segurança dos Serviços; (k) usar os Serviços para fins que não sejam seus objetivos comerciais internos razoáveis; (l) utilizar o Serviço de qualquer forma ilegal ou em violação destes Termos e/ou da legislação aplicável, incluindo no que se refere à propriedade intelectual, privacidade de dados, comunicações internacionais e transmissão de dados técnicos ou pessoais; (m) utilizar o Serviço se for nosso concorrente ou com o objetivo de desenvolver um serviço ou produto concorrente; ou (n) não estiver legalmente ou de outra forma autorizado a celebrar um contrato vinculativo com a SysAid. Você deverá indenizar integralmente, defender e isentar a SysAid de quaisquer danos sofridos pela SysAid decorrentes da sua violação desta Seção.

5. Suas Responsabilidades. Você é o único responsável por obter ou fornecer serviço de Internet, telefone e equipamentos de informática, bem como qualquer outro hardware e software necessários para acessar ou conectar-se aos Serviços. A SysAid não se responsabiliza por problemas relacionados à rede que afetem a operação dos Serviços, e as alterações na configuração da Internet e da rede podem afetar o desempenho e a acessibilidade do Serviço. Você será responsável por cumprir os requisitos do sistema de serviço [aqui](#) enumerados. Você deverá notificar a SysAid imediatamente sobre qualquer uso não autorizado de qualquer senha ou conta ou qualquer outra violação de segurança conhecida ou suspeita, e envidar esforços razoáveis para interromper imediatamente a cópia ou distribuição não autorizada de conteúdo conhecido ou suspeito por Você. Você é responsável pelas ações suas e de seus usuários ao utilizar os Serviços que (1) violem qualquer lei aplicável; (2) constituam uma violação destes Termos; (3) violem quaisquer direitos de terceiros; e (4) garantam que Você obteve todas as licenças, direitos e permissões necessárias para o fornecimento e uso pela SysAid de seus dados nos termos destes Termos.

6. Propriedade Intelectual. Todos os direitos de propriedade intelectual, títulos e interesses relativos à Plataforma ou a qualquer parte dela, bem como todas as correções, modificações, aprimoramentos e

Services, or otherwise abuse or disrupt its integrity; (j) circumvent, disable or otherwise interfere with security-related or technical features of the Services; (k) use the Services other than for your reasonable internal business purposes; (l) use the Service in any unlawful manner or in breach of these Terms and/or applicable law, including related to intellectual property, data privacy, international communications and transmission of technical or personal data; (m) use the Service if You are Our competitor or in order to develop a competing service or product; or (n) You are not legally or otherwise authorized to form a binding contract with SysAid. You shall fully indemnify, defend and hold SysAid harmless from any damages suffered by SysAid arising from Your breach of this Section.

5. Your Responsibilities. You are solely responsible for obtaining or providing Internet service, telephone and computer equipment, and any other hardware and software necessary to access or connect with the Services. SysAid shall not be responsible or liable for network-related problems affecting the operation of the Services and that Internet and network configuration changes may affect the Service's performance and accessibility. You shall be responsible for conforming to the service system requirements as enumerated [here](#). You shall notify SysAid immediately of any unauthorized use of any password or account or any other known or suspected breach of security, and use reasonable efforts to immediately stop unauthorized copying or distribution of content known or suspected by You. You are responsible for Your and Your Users' actions when using the Services which (1) are in breach of any applicable law; (2) constitutes a breach of these Terms; (3) are in violation of any rights of any third party; and (4) warrant that you have obtained all licenses, rights and permissions necessary for the provision to and use by SysAid of Your Data under these Terms.

6. Intellectual Property. All intellectual property rights, title and interest in and to the Platform or any portion thereof, and all corrections, modifications, enhancements and derivatives including data related

derivados, incluindo dados relacionados ao seu uso, e todos os demais direitos nela contidos são e permanecerão propriedade única e exclusiva da SysAid; todos os direitos não expressamente concedidos nos termos deste documento são reservados pela SysAid. Para evitar dúvidas, "SysAid IT", "Ilient" e "SysAid" são marcas registradas da SysAid; todas as outras marcas registradas, marcas de serviço, nomes de produtos e nomes de empresas, se houver, mencionados na Plataforma, são propriedade intelectual de seus respectivos proprietários e nenhum direito, licença ou interesse é concedido nos termos deste contrato. Você manterá todos os direitos, títulos e interesses sobre os Seus dados. Quaisquer relatórios de erros e bugs, ideias, solicitações, recomendações, comentários, conceitos, desenvolvimentos personalizados pagos e outras sugestões (coletivamente "**Feedback**") que Você forneça à SysAid serão de propriedade exclusiva da SysAid. A SysAid poderá usar, divulgar, licenciar e distribuir livremente qualquer Feedback de qualquer maneira, sem qualquer obrigação, royalties ou restrições, desde que Você não seja identificado em relação a tal Feedback sem o seu consentimento.

7. Privacidade. Você reconhece e concorda que seu acesso e uso da Plataforma, incluindo, sem limitação, qualquer informação transmitida para ou armazenada na Plataforma, estão sujeitos à [política de privacidade](#) da SysAid. A SysAid concorda, durante o Prazo, em implementar medidas de segurança razoáveis para proteger e fazer backup de seus dados e, no mínimo, empregará procedimentos de segurança e backup padrão do setor. De acordo com nossa política de privacidade, a SysAid coleta dados sobre o uso da Plataforma por Você, com o objetivo de melhorar continuamente nosso serviço. Você reconhece que o uso dos Serviços pode envolver o tratamento de dados pessoais sobre seus usuários autorizados e outros terceiros ("**Dados Pessoais**") e Você será responsável por possuir todos os direitos necessários para coletar e processar, bem como permitir a coleta e o tratamento de tais Dados Pessoais. Durante todo o Prazo, Você manterá a propriedade e o controle dos Dados Pessoais e poderá acessar, modificar e excluir os Dados Pessoais armazenadas na Plataforma; a SysAid não utilizará seus Dados Pessoais para qualquer finalidade que não seja a prestação dos Serviços, o que pode incluir a transferência de dados pela SysAid para suas afiliadas e subcontratadas, incluindo transferências para fora do Espaço Econômico Europeu. Na medida em que, no âmbito do cumprimento das obrigações da SysAid nos termos deste Contrato, a SysAid trate quaisquer Dados Pessoais sujeitos às Leis e Regulamentos de Proteção de Dados, conforme definido no Adendo de

to Your usage, and all other rights therein are and shall remain the sole and exclusive property of SysAid; all rights not expressly granted hereunder are reserved by SysAid. For the avoidance of doubt, "SysAid IT", "Ilient" and "SysAid" are trademarks of SysAid; all other trademarks, service marks, product names and company names, if any, referenced in the Platform, are the intellectual property of their respective owners and no right, license, or interest is granted hereunder. You shall retain all rights, title and interest in and to Your data. Any error and bug reports, ideas, requests, recommendations, comments, concepts, paid custom developments and other suggestions (collectively "**Feedback**") that You provide to SysAid, will be solely owned by SysAid. SysAid may freely use, disclose, license, and distribute any Feedback in any manner without any obligation, royalty or restriction, provided You are not identified in connection with any such Feedback without Your consent.

7. Privacy. You acknowledge and agree that Your access and use of the Platform, including, without limitation, any information transmitted to or stored on the Platform, is subject to SysAid's [privacy policy](#). SysAid agrees during the Term to implement reasonable security measures to protect and backup Your data and will, at a minimum employ industry standard security and backup procedures. In accordance with our privacy policy, SysAid collects data about Your use of the Platform in an effort to continuously improve our service. You acknowledge that the use of the Services may involve processing of personal information about Your permitted users and other third parties ("**Personal Information**") and You shall be responsible for having all necessary rights to collect and process and allow for collection and processing of such Personal Information. At all times during the Term, You shall retain ownership and control of the Personal Information and may access, modify and delete Personal Information that is stored on the Platform; SysAid shall not use Your Personal Information for any purpose other than for providing the Services which may include transferring data by SysAid to its affiliates and subcontractors, including transfers outside of the European Economic Area. To the extent that, in connection with SysAid performing its obligations under this Agreement, SysAid processes any Personal Data that is subject to Data Protection Laws and Regulations, as defined in the Data Processing Addendum ("**DPA**"), and You need a DPA, SysAid

Processamento de Dados ("[DPA](#)"), e Você necessite de um DPA, a SysAid deverá cumprir os requisitos de operador nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, ou qualquer outra lei aplicável sobre a proteção de pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, incluindo conforme implementado ou adotado nos termos das leis do Reino Unido ("GDPR"), no que diz respeito ao tratamento de Dados Pessoais de indivíduos abrangidos pelo GDPR ou por qualquer outra lei aplicável, os termos do DPA aqui incorporados serão aplicáveis; o DPA está disponível em [DPA](#). No que diz respeito aos seus dados, Você será e atuará como o controlador, conforme esse termo é definido no GDPR ou na legislação aplicável; em todos os momentos, Você deverá cumprir todas as leis e regulamentos, incluindo, sem limitação, as leis e regulamentos de privacidade e proteção de dados que permitam à SysAid utilizar os dados fornecidos por Você, controlados por Você ou em relação aos quais Você seja considerado um controlador de dados.

8. Confidencialidade. Todos os projetos e outras informações técnicas, de marketing, comerciais e de outra natureza relacionadas aos Serviços, incluindo preços e/ou atividades comerciais da SysAid e/ou quaisquer informações proprietárias ou confidenciais da SysAid divulgadas de acordo com estes Termos e que sejam identificadas como confidenciais no momento da divulgação ou que sejam razoavelmente consideradas de natureza confidencial ou proprietária serão consideradas "**Informações Confidenciais**". Você concorda em utilizar as Informações Confidenciais da SysAid apenas em conexão com a Assinatura e para nenhuma outra finalidade, em manter tais Informações Confidenciais em sigilo e em não divulgá-las a terceiros, exceto com o consentimento prévio por escrito da SysAid. Caso a divulgação de tais informações seja exigida por lei, Você deverá notificar a SysAid por escrito antes de tal divulgação e proporcionar à SysAid a oportunidade de tomar medidas legais para contestar ou restringir tal solicitação. Em todos os momentos, todos os direitos, títulos e interesses relativos às Informações Confidenciais permanecerão propriedade da SysAid.

Todos os projetos e demais informações técnicas, de marketing, comerciais e de outra natureza relacionadas a Você e às suas atividades comerciais e/ou quaisquer informações de sua propriedade ou confidenciais divulgadas nos termos destes Termos, que sejam identificadas como confidenciais no

shall comply with the requirements of the processor under Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 or any other applicable law on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, including as implemented or adopted under the laws of the United Kingdom ("GDPR"), with respect to processing Personal Information of individuals covered by the GDPR or any other applicable law, the terms of the DPA incorporated herein, shall apply; the DPA is viewable at [DPA](#). With respect to Your data, You shall be and act as the controller as that term is defined in the GDPR or in the applicable law; at all times, You shall comply with all laws and regulations, including, without limitation, privacy and data protection laws and regulations permitting SysAid to use the data provided by You, controlled by You or with respect to which You are considered a data controller.

8. Confidentiality. All designs and other technical, marketing, commercial and other information relating to the Services including pricing and/or SysAid's business activities and/or any proprietary or confidential information of SysAid disclosed pursuant to these Terms which is identified as confidential at the time of disclosure or which would reasonably be considered confidential or proprietary in nature shall be considered "**Confidential Information**". You agree to use SysAid's Confidential Information only in connection with the Subscription and for no other purpose, to keep such Confidential Information confidential, and not to disclose such Confidential Information to any third party, except with SysAid's prior written consent. If disclosure of such information is required by law, You shall give written notice to SysAid prior to such disclosure and provide SysAid with an opportunity to take legal steps to resist or narrow such request. At all times, all right, title and interest in and to Confidential Information shall remain SysAid property.

All designs and other technical, marketing, commercial and other information relating to You and Your business activities and/or any of Your proprietary or confidential information disclosed pursuant to these Terms, which is identified as confidential at the time of disclosure or which would

momento da divulgação ou que possam ser razoavelmente consideradas de natureza confidencial ou proprietária, serão consideradas "**Suas Informações Confidenciais**". A SysAid concorda em utilizar Suas Informações Confidenciais apenas em conexão com a Assinatura e para nenhuma outra finalidade, em manter Suas Informações Confidenciais em sigilo e em não divulgá-las a terceiros, exceto com o Seu consentimento prévio por escrito. Caso a divulgação de tais informações seja exigida por lei, a SysAid deverá notificá-lo por escrito antes de tal divulgação e proporcionar-lhe a oportunidade de tomar medidas legais para contestar ou restringir tal solicitação. Em todos os momentos, todos os direitos, títulos e interesses relativos às Suas Informações Confidenciais permanecerão de Sua propriedade.

9. Serviços de IA. Como parte dos Serviços, a SysAid poderá fornecer a Você vários recursos, funcionalidades e serviços habilitados para IA ("**Serviços de IA**"), incluindo, mas não se limitando aos Serviços de IA listados no Anexo A. O uso dos Serviços de IA da SysAid é regido pelos termos anexados como Anexo A e é incorporado por meio deste documento apenas se o uso dos Serviços da SysAid envolver os Serviços de IA.

10. Taxas. Em contrapartida pelo uso dos Serviços, Você deverá pagar à SysAid a taxa ("**Taxa**") conforme estabelecido nos seus Documentos do Pedido, que será fixa durante toda a vigência do seu Período Inicial. Salvo indicação expressa em contrário nos seus Documentos do Pedido: (a) todas as Taxas devem ser pagas na moeda indicada nos seus Documentos do Pedido; (b) todos os pagamentos nos termos destes Termos são não reembolsáveis, não canceláveis e isentos de qualquer direito de compensação; (c) todas as Taxas deverão ser pagas dentro do prazo de pagamento indicado nos seus Documentos do Pedido e na Fatura Pro-Forma; e (d) qualquer pagamento não recebido de Você quando vencido poderá acumular juros diariamente até o pagamento integral, à taxa de um por cento (1%) ao mês. Você concorda que, caso a SysAid não consiga cobrar as Taxas, a SysAid poderá tomar as medidas que julgar necessárias para cobrar tais Taxas e Você será responsável por todas as despesas associadas a isso, incluindo honorários advocatícios, relacionadas à sua cobrança. Sem prejuízo do disposto acima, a SysAid poderá atualizar sua tabela de preços, periodicamente, a seu exclusivo critério, e quaisquer alterações de preço entrarão em vigor no início do seu próximo Período de Renovação.

reasonably be considered confidential or proprietary in nature shall be considered "**Your Confidential Information**". SysAid agrees to use Your Confidential Information only in connection with the Subscription and for no other purpose, to keep such Confidential Information confidential, and not to disclose such Confidential Information to any third party, except with Your prior written consent. If disclosure of such information is required by law, SysAid shall give written notice to You prior to such disclosure and provide You with an opportunity to take legal steps to resist or narrow such request. At all times, all right, title and interest in and to Your Confidential Information shall remain Your property.

9. AI Services. As part of the Services, SysAid may provide You with various AI-enabled features, functionalities and services ("**AI Services**"), including, but not limited to the AI Services listed in Annex A. The use of SysAid AI Services is governed by the terms attached as Annex A and is hereby incorporated only if your use of SysAid's Services involves the AI Services.

10. Fees. In consideration for Your use of the Services, You shall pay SysAid the fee ("**Fee**") as set forth in Your Order Documents, which shall be fixed throughout the duration of Your Initial Term. Unless expressly stated otherwise in Your Order Documents: (a) all Fees are to be paid in the currency indicated on Your Order Documents; (b) all payments under these Terms are non-refundable, non-cancellable and are without any right of set-off; (c) all Fees shall be paid within the payment period stated on Your Order Documents and Pro-Forma Invoice; and (d) any payment not received from You when due may accrue interest on a daily basis until paid in full, at the rate of one percent (1%) per month. You agree that in the event SysAid is unable to collect the Fees, SysAid may take any steps it deems necessary to collect such Fees and You shall be liable for all expenses associated therewith, including legal fees, relating to their collection. Without derogating from the above-mentioned, SysAid may update its price list, from time to time, in its sole discretion and any price changes will be effective upon the commencement of Your next Renewal Term.

11. Tributos. Salvo indicação em contrário nos Documentos do Pedido, todos os valores a pagar nos termos dos Documentos do Pedido não estão sujeitos a qualquer compensação ou dedução de qualquer tipo; eles não incluem, e Você é o único responsável por, todos os tributos sobre vendas, uso, transferência, corporativos, especiais, de valor agregado, sobre bens e serviços, de retenção na fonte e quaisquer outros tributos aplicáveis em qualquer jurisdição ("**Tributos**"). Caso Você seja obrigado a reter quaisquer valores devido a leis ou regulamentos tributários aplicáveis, Você deverá pagar à SysAid o valor líquido a ser pago à SysAid após a retenção dos tributos, o qual será igual ao valor que teria sido devido nos termos destes Termos. Para maior clareza, a SysAid será a única responsável pelos tributos aplicáveis à SysAid com base em nossa renda, bens e funcionários. Você concorda em isentar a SysAid de todas as reclamações e responsabilidades decorrentes de sua falha em declarar ou pagar quaisquer tributos, encargos ou outras taxas governamentais aplicáveis.

12. Suspensão. A SysAid reserva-se o direito de suspender temporariamente a prestação do Serviço (a) se Você deixar de pagar qualquer valor devido de acordo com estes Termos na data de vencimento após ter sido notificado para efetuar tal pagamento. A SysAid envidará esforços e trabalhará com Você para a resolução do problema até que a causa subjacente à suspensão seja totalmente sanada; (b) se necessário em decorrência de sua violação das Seções 4 (Restrições); (c) se a SysAid determinar, de forma razoável, que a suspensão é necessária para evitar danos materiais à SysAid, incluindo se a infraestrutura de nuvem do Serviço estiver sofrendo ataques de negação de serviço ou outras interrupções fora do controle da SysAid, ou (d) conforme exigido por lei ou a pedido de entidades governamentais.

13. Prazo. Estes Termos entrarão em vigor na data indicada na Sua Confirmação de Pedido ("**Data de Entrada em Vigor**") e permanecerão em vigor até o término do período da Sua Assinatura (conforme especificado nos Seus Documentos do Pedido) ("**Período Inicial**"). Posteriormente, estes Termos e Sua Assinatura serão renovados automaticamente por períodos anuais sucessivos, a menos que uma das partes notifique a outra por escrito pelo menos sessenta (60) dias antes do término do Prazo então vigente (cada um deles um "**Período de Renovação**" e, juntamente com o Período Inicial, o "**Prazo**"). Para maior clareza, se o Seu Período Inicial abranger um prazo de serviço plurianual, o Seu primeiro Período de Renovação terá início após a conclusão de todo o

11. Taxes. Unless indicated otherwise on the Order Documents, all amounts payable under the Order Documents are not subject to any set off or deduction of any kind, they are exclusive of, and You are solely responsible for, all sales, use, transfer, corporate, excise, value-added, goods and service, withholding and any other taxes assessable by any jurisdiction ("**Taxes**"). If You are required to withhold any amounts due to applicable tax laws or regulations, You shall pay to SysAid the net amount payable to SysAid after withholding of taxes, which shall equal the amount that would have been otherwise payable under these Terms. For clarity, SysAid shall be solely responsible for taxes assessable against SysAid based on our income, property, and employees. You agree to hold SysAid harmless from all claims and liabilities arising from Your failure to report or pay any applicable taxes, duties or other governmental charges.

12. Suspension. SysAid reserves the right to temporarily suspend the provision of the Service (a) if You fail to pay any amount due under these Terms on its due date after being notified to make such payment. SysAid will make efforts and work with You towards remediation until the reason underlying the suspension is fully cured; (b) if necessary as a result of Your breach of Sections 4 (Restrictions); (c) if SysAid reasonably determines suspension is necessary to avoid material harm to SysAid, including if the Service's cloud infrastructure is experiencing denial of service attacks or other disruptions outside of SysAid's control, or (d) as required by law or at the request of governmental entities.

13. Term. These Terms shall become effective on the date listed on Your Order Confirmation ("**Effective Date**"), and shall continue until Your Subscription period expires (as specified in Your Order Documents) ("**Initial Term**"). Thereafter, these Terms and Your Subscription shall automatically renew for successive annual periods unless either party gives written notice to the other at least sixty (60) days prior to the end of the then current Term (each a "**Renewal Term**", and together with the Initial Term, the "**Term**"). For clarity, if Your Initial Term encompasses a multi-year term of service, Your first Renewal Term will commence upon the conclusion of the entire multi-year Term. Additional Services may be added during Your Term to Your

Prazo plurianual. Serviços Adicionais poderão ser adicionados durante o Seu Prazo à Sua Assinatura então vigente ("**Serviços Adicionais**") de acordo com a estrutura de preços e a data de rescisão desse Prazo, e entrarão em vigor a partir da data indicada na Sua nova Confirmação de Pedido. As Taxas pelos Serviços Adicionais serão rateadas pelo restante do Período Inicial ou Período de Renovação da Sua Assinatura então vigente, conforme aplicável.

14. Término. Qualquer uma das partes poderá rescindir estes Termos (i) se a outra parte violar materialmente estes Termos e tal violação não for sanada após notificação por escrito com trinta (30) dias de antecedência ou (ii) imediatamente, se a outra parte cessar suas atividades comerciais ou for objeto de um processo de falência ou similar que não seja indeferido no prazo de sessenta (60) dias a partir da sua instauração; a rescisão do Contrato será adicional e não substituirá quaisquer medidas judiciais equitativas. Esta seção e as seguintes permanecerão em vigor após o término destes Termos: Seções 4 (Restrições), 6 (Propriedade Intelectual), 7 (Privacidade), 8 (Confidencialidade), 10 (Taxas), 11 (Tributos), 16 (Isenção de Responsabilidade), 17 (Limitação de Responsabilidade), 18 (Indenização) e 19 (Disposições Gerais).

15. Declarações e Garantias. Você declara, garante e se compromete que: (a) Você e Seus Usuários não utilizarão os Serviços em violação a estes Termos, à legislação aplicável ou de forma que viole ou se aproprie indevidamente de quaisquer direitos de terceiros (incluindo, sem limitação, direitos de privacidade ou de propriedade intelectual); e (b) Você obteve todas as licenças, direitos, consentimentos, permissões e fundamentos legais necessários para o fornecimento à SysAid e o uso por parte da SysAid de Seus Dados nos termos destes Termos. A SysAid garante que, no momento da prestação e durante a Vigência, os Serviços serão prestados: (1) de maneira profissional; (2) de acordo com os padrões geralmente aceitos do setor; (3) substancialmente de acordo com as funções descritas na Documentação; (4) e que a SysAid cumprirá todas as leis e regulamentos aplicáveis no cumprimento de suas obrigações nos termos destes Termos. A garantia da SysAid está condicionada ao uso dos Serviços por Você em estrita conformidade com estes Termos; e será excluída caso qualquer modificação nos Serviços seja feita por uma parte que não seja a SysAid; ou se os Serviços forem combinados com outros produtos, processos ou plataformas não fornecidos ou suportados pela SysAid.

then-current Subscription ("**Additional Services**") under that Term's pricing structure and termination date thereof, and will be effective as of the date listed on Your new Order Confirmation. The Fees for the Additional Services will be prorated for the remainder of Your then-current Subscription Initial Term or Renewal Term, as applicable.

14. Termination. Either party may terminate these Terms (i) if the other party materially breached these Terms and such breach remains uncured upon thirty (30) days written notice or (ii) immediately, if the other party ceases doing business or is the subject of a bankruptcy or similar proceeding that is not dismissed within sixty (60) days of filing; Termination of the Agreement shall be in addition to and not in lieu of any equitable remedies. This and the following sections shall survive the termination of these Terms: Sections 4 (Restrictions), 6 (Intellectual Property), 7 (Privacy), 8 (Confidentiality), 10 (Fees), 11 (Taxes), 16 (Disclaimer), 17 (Limitation of Liability), 18 (Indemnification), and 19 (General).

15. Representation and Warranties. You represent, warrant and covenant that: (a) You, and Your Users shall not use the Services in breach of these Terms, applicable law or in a way that violates or misappropriates any third party rights (including, without limitation, privacy or intellectual property rights); and (b) You have obtained all licenses, rights, consents, permissions and legal basis necessary for the provision to, and use by, SysAid of Your Data under these Terms. SysAid warrants that at the time of performance and during the Term, the Services will be performed: (1) in a workmanlike manner; (2) in accordance with generally accepted industry standards; (3) substantially in accordance with the functions described in the Documentation (4) and that SysAid will comply with all applicable laws and regulations in fulfilling its obligations under these Terms. SysAid's warranty is conditioned upon Your use of the Services strictly in compliance with these Terms; and will be excluded in the event that any modification to the Services is made by a party other than SysAid; or if the Services were combined with other products, processes, or platforms not supplied or supported by SysAid.

16. Isenção de Garantias. Exceto pelas garantias limitadas expressas aqui previstas, Você assume toda a responsabilidade pelo uso da Plataforma, incluindo sua seleção para atingir seus objetivos. A SUA UTILIZAÇÃO E CONFIANÇA NO CONTEÚDO DERIVADO, PRODUZIDO OU DE OUTRA FORMA CRIADO ATRAVÉS DA SUA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA E DOS SEUS DADOS É INTEGRALMENTE A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO E RISCO, E A SYSAID NÃO TERÁ QUALQUER RESPONSABILIDADE PERANTE VOCÊ EM RELAÇÃO A QUALQUER UM DOS ITENS ANTERIORES. ALÉM DISSO, A SYSAID NÃO OFERECE NENHUMA GARANTIA QUANTO À INTEGRIDADE OU PRECISÃO DAS INFORMAÇÕES OU DADOS GERADOS PELA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA SYSAID COM BASE NAS SUAS INFORMAÇÕES. A PLATAFORMA SYSAID E OS SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" E "CONFORME DISPONÍVEIS", SEM QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA, GARANTIA DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO VIOLAÇÃO. A SYSAID NÃO GARANTE QUE A PLATAFORMA SYSAID OU QUAISQUER SERVIÇOS SERÃO PRECISOS E/OU FORNECIDOS OU EXECUTADOS SEM ERROS OU SEM INTERRUPÇÕES. VOCÊ CONCORDA QUE A SYSAID NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER CONSEQUÊNCIAS QUE POSSAM RESULTAR DE PROBLEMAS TÉCNICOS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AOS RELACIONADOS À INTERNET (COMO CONEXÕES LENTAS, CONGESTIONAMENTO DE TRÁFEGO OU SOBRECARGA DE NOSSOS SERVIDORES OU DE OUTROS SERVIDORES) OU A QUAISQUER PROVEDORES DE INTERNET. A SYSAID TAMBÉM NÃO SERÁ RESPONSABILIZADA EM CASO DE EVENTOS ALÉM DE SEU CONTROLE RAZOÁVEL, BEM COMO POR QUAISQUER ATOS OU OMISSÕES DE TERCEIROS, INCLUINDO USUÁRIOS, CONVIDADOS E/OU PARTICIPANTES OU QUALQUER UM DE SEUS CLIENTES. VOCÊ RECONHECE QUE A SYSAID NÃO ASSUME NENHUMA RESPONSABILIDADE PELA MONITORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS QUANTO A CONTEÚDO OU CONDUTA INADEQUADOS. A legislação aplicável pode não permitir a exclusão de certas garantias; portanto, nessa medida, tais exclusões podem não se aplicar. Você reconhece que a Plataforma pode permitir ou auxiliá-lo no acesso ou uso de serviços de terceiros exclusivamente por sua

16. Warranty Disclaimer. Except for the express limited warranties provided hereunder, You assume all responsibility for the use of the Platform including its selection to achieve Your objectives. YOUR USE OF AND RELIANCE UPON THE CONTENT DERIVED, PRODUCED OR OTHERWISE CREATED THROUGH YOUR USE OF THE PLATFORM AND YOUR DATA IS ENTIRELY AT YOUR SOLE DISCRETION AND RISK, AND SYSAID SHALL HAVE NO RESPONSIBILITY WHATSOEVER TO YOU IN CONNECTION WITH ANY OF THE FOREGOING. IN ADDITION, SYSAID MAKES NO WARRANTY AS TO THE COMPLETENESS OR ACCURACY OF THE INFORMATION OR DATA GENERATED BY USING THE SYSAID PLATFORM BASED UPON YOUR INPUTS. THE SYSAID PLATFORM AND THE SERVICES ARE PROVIDED ON AN "AS IS" AND "AS AVAILABLE" BASIS, WITHOUT ANY IMPLIED WARRANTIES, WARRANTY OF FITNESS FOR PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT. SYSAID DOES NOT WARRANT THAT THE SYSAID PLATFORM OR ANY SERVICES WILL BE ACCURATE AND/OR DELIVERED OR PERFORMED ERROR-FREE OR WITHOUT INTERRUPTION. YOU AGREE THAT SYSAID WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY CONSEQUENCES THAT MAY RESULT FROM TECHNICAL PROBLEMS INCLUDING WITHOUT LIMITATION IN CONNECTION WITH THE INTERNET (SUCH AS SLOW CONNECTIONS, TRAFFIC CONGESTION OR OVERLOAD OF OUR OR OTHER SERVERS) OR ANY INTERNET PROVIDERS. SYSAID FURTHER WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE IN CASE OF EVENTS BEYOND ITS REASONABLE CONTROL AS WELL AS FOR ANY ACTS OR OMISSIONS OF ANY THIRD-PARTY INCLUDING USERS, OR ANY INVITEES AND/OR ATTENDEES OR ANY OF YOUR CUSTOMERS. YOU ACKNOWLEDGE THAT SYSAID ASSUMES NO RESPONSIBILITY FOR MONITORING THE SERVICES FOR INAPPROPRIATE CONTENT OR CONDUCT. Applicable law may not allow the exclusion of certain warranties, so to that extent such exclusions may not apply. You acknowledge that the Platform may enable or assist You in accessing or using third party services solely at Your own risk; Your use of these services is subject to the applicable third-party terms, and You agree to comply with such terms. SysAid makes no representation and shall have no

conta e risco; o uso desses serviços está sujeito aos termos aplicáveis de terceiros, e Você concorda em cumprir tais termos. A SysAid não faz nenhuma declaração e não terá qualquer responsabilidade em relação ao conteúdo, uso ou correspondência com qualquer serviço de terceiros.

17. Limitação de Responsabilidade. EXCETO NO CASO DE (A) VIOLAÇÃO OU INFRAÇÃO, POR PARTE DE QUALQUER UMA DAS PARTES, DA PROPRIEDADE INTELECTUAL OU DE OUTROS DIREITOS DE PROPRIEDADE DA OUTRA PARTE, (B) VIOLAÇÃO OU DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE DA OUTRA PARTE, (C) DOLO OU CULPA GRAVE DE QUALQUER UMA DAS PARTES OU (D) SUAS OBRIGAÇÕES DE PAGAMENTO OU INDENIZAÇÃO, NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA POR LEI: (I) NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSÁVEL POR LUCROS CESSANTES, PERDA DE USO, PERDA DE DADOS, CUSTO DE AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS, OU QUAISQUER OUTROS DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, PUNITIVOS, INDIRETOS OU CONSEQUENCIAIS, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA COMO CAUSADOS E DA TEORIA DE RESPONSABILIDADE ADOTADA, SEJA POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL, ATO ILÍCITO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU RESPONSABILIDADE OBJETIVA) OU DE OUTRA FORMA, AINDA QUE TAL PARTE TENHA SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS; E (II) A RESPONSABILIDADE TOTAL AGREGADA DE CADA PARTE DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTES TERMOS NÃO EXCEDERÁ O MONTANTE TOTAL DAS TAXAS PAGAS POR VOCÊ À SYSAID NOS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES À DATA EM QUE A RESPONSABILIDADE SURGIR PELA PRIMEIRA VEZ.

18. Indenização.

18.1. A SysAid indenizará Você, incluindo seus diretores, conselheiros, funcionários e agentes, por qualquer reclamação de terceiros, incluindo responsabilidades, penalidades, acordos e despesas ("**Responsabilidades**") definitivamente reconhecidas por decisão transitada em julgado de tribunal competente ou objeto de acordo definitivo, decorrentes de alegação de violação de direitos autorais, apropriação indevida de segredo comercial ou violação de patente diretamente decorrente dos Serviços, exceto em relação a reivindicações para as

liability in relation to the content or use of, or correspondence with, any such third-party service.

17. Limitation of Liability. EXCEPT FOR (A) EITHER PARTY'S VIOLATION OR INFRINGEMENT OF THE OTHER PARTY'S INTELLECTUAL PROPERTY OR OTHER PROPRIETARY RIGHTS, (B) VIOLATION OR BREACH OF THE OTHER PARTY'S CONFIDENTIALITY OBLIGATIONS, (C) EITHER PARTY'S WILLFUL MISCONDUCT OR (D) YOUR PAYMENT OR INDEMNIFICATION OBLIGATIONS, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW: (I) NEITHER PARTY SHALL BE LIABLE FOR LOST PROFITS, LOSS OF USE, LOSS OF DATA, COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOOD OR SERVICES, OR ANY OTHER SPECIAL, INCIDENTAL, EXEMPLARY, INDIRECT, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, HOWEVER CAUSED, AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER FOR BREACH OF CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE AND STRICT LIABILITY), OR OTHERWISE, WHETHER OR NOT SUCH PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES; AND (II) EACH PARTY'S TOTAL AGGREGATE LIABILITY ARISING OUT OF OR RELATING TO THESE TERMS SHALL NOT EXCEED THE TOTAL AMOUNT OF FEES PAID BY YOU TO SYSAID DURING THE TWELVE (12) MONTHS PRECEDING THE DATE THE LIABILITY FIRST ARISES.

18. Indemnification.

18.1. SysAid shall indemnify You, including Your officers, directors, employees and agents from any third party claim including liabilities, penalties, settlements and expenses ("**Liabilities**") finally awarded by a competent court or finally settled from a copyright infringement claim, trade secret misappropriation claim, or claim of infringement of a patent directly deriving from the Services, except for claims for which SysAid is entitled to indemnification under the following sub-section, in which case SysAid shall have no obligations with

quais a SysAid tenha direito de ser indenizada nos termos do item subsequente, hipótese em que a SysAid não terá qualquer obrigação em relação a tal reivindicação. Se um terceiro alegar que o Serviço infringe a Propriedade Intelectual desse terceiro, a SysAid deverá, a seu exclusivo critério e às suas custas, garantir a Você o direito de continuar a usar o Serviço, modificar o Serviço de forma que não prejudique significativamente sua funcionalidade, ou rescindir o serviço em questão e reembolsar qualquer taxa pré-paga relativa a esse Serviço após a data de rescisão. A SysAid não terá nenhuma obrigação de indenização nos termos desta Seção 17.1 por uma violação de direito de Propriedade Intelectual de terceiros se a ação decorrer de (a) qualquer uso, reprodução ou distribuição não autorizada dos Serviços por Você; (b) qualquer modificação ou alteração da Plataforma por qualquer pessoa que não seja a SysAid; (c) o uso dos Serviços em combinação com qualquer outro software ou equipamento não aprovado por escrito pela SysAid; (d) uso dos Serviços em violação aos termos destes Termos.

18.2. Você deverá indenizar, defender e isentar a SysAid, incluindo suas afiliadas, de toda e qualquer Responsabilidade decorrente do Seu uso dos Serviços, do descumprimento destes Termos, ou da violação de direitos de terceiros.

18.3. Como condição prévia às obrigações de indenização acima, a parte indenizada deverá notificar imediatamente a parte indenizadora sobre qualquer reclamação feita contra ela, conceder à parte indenizadora o controle da defesa da mesma e prestar assistência razoável na defesa da reclamação. A parte indenizada não estará vinculada a qualquer acordo que a parte indenizadora celebre sem o consentimento prévio por escrito da parte indenizada, o qual não deverá ser negado sem motivo justificado.

19. Disposições Gerais.

19.1. Acordo Integral. Estes Termos, juntamente com os Seus Documentos do Pedido e as diversas disposições incorporadas por referência, constituem o único e integral Acordo entre a SysAid e Você e substituem todas as discussões e declarações anteriores entre as Partes relativas ao mesmo objeto. Nenhuma das partes se baseia em qualquer promessa, garantia, declaração, representação, garantia ou entendimento de qualquer pessoa relativa ao objeto do Acordo, exceto conforme estabelecido no Acordo. Caso Você esteja atualizando, renovando ou de outra forma expandindo seus Serviços SysAid, estes Termos, juntamente com seus Documentos do

respect to such claim. If a third party alleges that the Service infringes the Intellectual Property of such third party, SysAid shall, at its sole option and expense, procure for You the right to continue use of the Service, modify the Service in a manner that does not materially impair its functionality, or terminate the applicable service and refund any pre-paid fee with respect to that Service following the termination date. SysAid will have no indemnification obligation under this Section 17.1 for a violation of third party Intellectual Property right if the action arises out of (a) any unauthorized use, reproduction, or distribution of the Services by You; (b) any modification or alteration of the Platform by anyone other than SysAid; (c) the use of the Services in combination with any other software or equipment, not approved in writing by SysAid; (d) use of the Services in violation of the terms of these Terms.

18.2. You shall indemnify, defend and hold SysAid, including its affiliates, harmless from any and all Liabilities arising from Your use of the Services, breach of these Terms, or violations of third-party rights.

18.3. As a condition precedent to the indemnity obligations above, the indemnified party shall provide the indemnifying party prompt notice of any such claim made against it, grant the indemnifying party control of the defense thereof, and reasonably assist in defending the claim. The indemnified party will not be bound by any settlement that the indemnifying party enters into without the indemnified party's prior written consent, which shall not be unreasonably withheld.

19. General Provisions.

19.1. Entire Agreement. These Terms, along with Your Order Documents and various provisions incorporated by reference, constitute the sole and entire Agreement between SysAid and You and supersedes all prior discussions and representations between the Parties relating to the subject matter thereof. Neither party relies on any promise, assurance, statement, representation, warranty or understanding of any person relating to the subject matter of the Agreement, other than as stated in the Agreement. In the event You are upgrading, renewing or otherwise expanding Your SysAid Services, then these Terms, along with Your current

Pedido atuais, complementarão seu Contrato SysAid anterior. Sem prejuízo das Taxas conforme a cláusula 10 acima, a SysAid atualiza periodicamente seus Termos, que entrarão em vigor e serão vinculativos a partir do seu Período de Renovação. Em caso de qualquer conflito ou inconsistência entre a documentação a seguir, a ordem de precedência será (1) Seu Formulário de Pedido aplicável, (2) Seu respectivo Orçamento, (3) estes Termos, (4) Sua Ordem de Compra ("OC"); nenhum dos termos em Sua OC, exceto aqueles consistentes com os Documentos do Pedido, será incorporado ou fará parte do Seu Contrato, não obstante qualquer disposição em contrário nela contida, e todos esses termos ou condições serão nulos e sem efeito. A SysAid pode fazer referência à Sua OC e ao seu número de referência correspondente; a referência da SysAid a ela não implica aceitação dos termos nela estabelecidos. Qualquer referência nestes Termos à SysAid refere-se única e exclusivamente à entidade SysAid listada na sua Ordem de Compra, que será a única entidade com a qual Você mantém uma relação contratual. Você declara e garante que a pessoa física que vincula uma parte nos termos destes Termos está autorizada a fazê-lo.

19.2. Partes Independentes. Você e a SysAid são Partes independentes. Nada nestes Termos será interpretado de forma a tornar qualquer uma das Partes um agente, funcionário, parceiro de joint venture ou representante da outra Parte. Nenhuma das Partes terá, ou declarará ter, qualquer autoridade para vincular a outra Parte ou agir em seu nome. Nada nestes Termos tem a intenção ou deve ser interpretado como um acordo de terceiro beneficiário, nem estes Termos conferirão, transmitirão ou serão considerados como concedendo quaisquer direitos a terceiros.

19.3. Cessão. Nenhuma das Partes poderá ceder ou de outra forma transferir estes Termos ou quaisquer dos direitos ou obrigações aqui previstos sem a aprovação prévia por escrito da outra Parte, a qual não será indevidamente recusada, condicionada ou adiada. Não obstante, qualquer uma das Partes poderá ceder estes Termos, na íntegra, mediante notificação por escrito à outra Parte, a uma afiliada ou em conexão com uma fusão, aquisição ou venda de todos, ou substancialmente todos, os ativos da Parte cedente, ou transação semelhante, desde que a empresa afiliada não seja concorrente da outra Parte.

19.4. Inexistência de Renúncia. A renúncia de uma das Partes a uma violação ou incumprimento por

Order Documents, shall supplement Your previous SysAid Agreement. Without derogating from the Fees as per clause 10 above, SysAid periodically updates its Terms, which will become effective and binding as of Your Renewal Term. In the event of any conflict or inconsistency among the following documentation, the order of precedence shall be (1) Your applicable Order Form, (2) its respective Quote, (3) these Terms, (4) Your Purchase Order ("PO"); none of the terms on Your PO, other than those consistent with the Your Order Documents shall be incorporated into or form part of Your Agreement, notwithstanding any language to the contrary thereon, and all such terms or conditions shall be null and void. SysAid may refer to Your PO and its corresponding reference number; SysAid's reference thereto does not imply acceptance of the terms stated thereon. Any reference in these Terms to SysAid refers solely and exclusively to the SysAid entity listed on your Order Form, which will be the only entity with whom You have a contractual relationship. You represent and warrant that the individual binding a party under these Terms is authorized to do so.

19.2. Independent Parties. You and SysAid are independent Parties. Nothing in these Terms will be construed to make either Party an agent, employee, joint venturer or representative of the other Party. Neither Party shall have, or represent to have, any authority to bind the other Party or act on its behalf. Nothing in these Terms is intended or shall be construed as a third-party beneficiary agreement, nor shall these Terms confer, convey or be deemed to accord any rights to any third party.

19.3. Assignment. Neither Party may assign or otherwise transfer these Terms or any of the rights or obligations hereunder without the other Party's prior written approval, which will not be unreasonably withheld, conditioned or delayed. Notwithstanding, either Party may assign these Terms, in their entirety upon written notice to the other Party, to an affiliate or in connection with a merger, acquisition or sale of all, or substantially all of the assigning Party's assets, or similar transaction so long as the affiliate company is not a competitor of the other Party.

19.4. No Waiver. A Party's waiver of a breach or default by the other Party of any provision of these

parte da outra Parte de qualquer disposição destes Termos não deve ser interpretada como uma renúncia a qualquer violação ou incumprimento subsequente por parte da outra Parte, nem a falta de exercício ou aplicação, por parte de uma das Partes, de qualquer direito ou disposição destes Termos deve ser considerada como uma renúncia a tal direito ou disposição.

19.5. Divisibilidade. Se qualquer disposição destes Termos for considerada ilegal por um tribunal de jurisdição competente, tal disposição será reformulada apenas na medida necessária para torná-la aplicável, e tal reformulação não afetará a aplicabilidade dessa disposição ou o restante destes Termos; ou, se tal reformulação não for possível, essa cláusula será nula e sem efeito, e o restante destes Termos permanecerá em pleno vigor e efeito. Se qualquer disposição destes Termos for inexecutável, tal disposição será modificada para torná-la executável na medida do possível, a fim de dar efeito às intenções das partes, e as demais disposições não serão afetadas.

19.6. Alterações. Salvo disposição em contrário neste documento, qualquer renúncia, alteração ou outra modificação destes Termos não terá validade a menos que conste de um documento físico assinado por ambas as Partes.

19.7. Lei Aplicável e Foro. A menos que explicitamente indicado de outra forma em Seus Documentos do Pedido, a lei aplicável é baseada no país de Sua parte contratante conforme previsto [aqui](#). Não obstante qualquer disposição em contrário, as partes poderão requerer medidas cautelares em qualquer tribunal competente em todo o mundo. Para os fins do Decreto Brasileiro nº 4.657/1942, as Partes reconhecem que a SysAid é a parte proponente destes Termos.

19.8. Força Maior. Nenhuma das Partes será responsável por qualquer falha ou atraso no cumprimento de uma obrigação nos termos destes Termos que seja devido a causas além de seu controle razoável, tais como catástrofes naturais, atos de terrorismo ou guerra, ou atos ou omissões governamentais, leis ou regulamentos ("Evento de Força Maior"). Em nenhuma circunstância um Evento de Força Maior isentará Você do pagamento de valores devidos nos termos destes Termos.

Terms shall not be construed as a waiver of any successive breach or default by the other Party, nor shall a Party's failure to exercise or enforce any right or provision of these Terms be deemed to be a waiver of such right or provision.

19.5. Severability. If any provision of these Terms is held by a court of competent jurisdiction to be unlawful, such provision shall be reformed only to the extent necessary to make it enforceable, and such reformation shall not affect the enforceability of that provision or the balance of these Terms; or if such reformation is not possible, that clause shall null and void and the remainder of these Terms shall remain in full force and effect. If any provision of these Terms is unenforceable, that provision will be modified to render it enforceable to the extent possible to give effect to the parties' intentions and the remaining provisions will not be affected.

19.6. Amendments. Except as otherwise provided herein, any waiver, amendment or other modification of these Terms will not be effective unless in a physical writing executed by both Parties.

19.7. Governing Law and Venue. Unless explicitly stated otherwise in Your Order Documents, the applicable governing law provision is based on Your country of Your contracting party as provided [here](#). Notwithstanding anything to the contrary, the parties may seek injunctive relief in any competent court worldwide. For purposes of Brazilian Decree No. 4,657/1942, the Parties acknowledge that SysAid is the proposing party of these Terms.

19.8. Force Majeure. Neither Party will be liable for any failure or delay in performing an obligation under these Terms that is due to causes beyond its reasonable control, such as natural catastrophes, acts of terrorism or war, or governmental acts or omissions, laws or regulations ("Force Majeure Event"). In no event shall a Force Majeure Event excuse You from paying amounts due under these Terms.

19.9. Lista de Clientes. Você concorda que podemos listá-lo como cliente e reproduzir Seu logotipo e marca registrada online ou em materiais impressos exclusivamente para indicar que Você é ou foi um licenciado ou usuário da Plataforma, a menos e até que Você nos forneça uma notificação por escrito solicitando que não o façamos. Cada Parte manterá todos os direitos de propriedade intelectual sobre tal logotipo da empresa. Você não deverá usar o logotipo da SysAid sem o consentimento prévio por escrito da SysAid.

19.10. Política Corporativa Antissuborno e Leis Anticorrupção, Política Antiescravidão e Política de Não Discriminação. As seguintes políticas estão incorporadas nestes Termos: Política Antiescravidão, Política de Não Discriminação, Política Antissuborno e Leis Anticorrupção.

19.11. Notificação. As notificações e todas as outras comunicações previstas nestes Termos deverão ser feitas por escrito e serão consideradas devidamente entregues quando entregues pessoalmente ou enviadas por e-mail (legal@sysaid.com) se forem destinadas à SysAid, e para o e-mail que Você forneceu em seus Documentos do Pedido se forem destinadas a Você.

20. Estes Termos serão assinados em português e em inglês. A versão em inglês prevalecerá em caso de inconsistências entre elas.

E, POR ESTAREM ASSIM AJUSTADOS, com a intenção de se vincularem, as partes assinaram estes Termos e Condições de Nuvem e o Documento do Pedido, com vigência a partir da data mais tardia entre as datas assinadas abaixo.

19.9. Client List. You agree that We may list You as a customer and reproduce Your logo and registered trademark online or in printed materials solely to indicate that You are or were a licensee or user of the Platform, unless and until You provide Us with a written notice not to do so. Each Party shall retain all intellectual property rights in and to such company logo. You shall not use SysAid's logo without SysAid's prior written consent.

19.10. Corporate Anti-Bribery Policy and Anti-Corruption Laws, Anti-Slavery Policy and Non-Discrimination Policy. The following policies are incorporated into these Terms: Anti-Slavery Policy and Non-Discrimination Policy and Anti-bribery Policy Anti-Corruption Laws.

19.11. Notice. Notices and all other communications provided for in these Terms shall be in writing and shall be deemed to have been duly given when personally delivered or sent by email (legal@sysaid.com) if to SysAid, and the email You provided on your Order Documents if to You.

20. These Terms shall be executed in English and Portuguese. The English version shall prevail in case of any inconsistency between them.

IN WITNESS WHEREOF, intending to be bound, the parties have executed these Cloud Terms and Conditions and Order Document, effective as of the later of the dates executed hereon below.

SYSAID TECHNOLOGIES LTD.	_____
Por/By:	Por/By:
Nome Completo/Printed Name:	Nome Completo/Printed Name:
Cargo/Title:	Cargo/Title:
Data/Date:	Data/Date:

ANEXO A — SERVIÇOS DE IA — TERMOS E CONDIÇÕES

1. Os Serviços de IA (conforme listados abaixo neste Anexo) podem envolver integrações com terceiros, tais como a OpenAI LLC ("**OpenAI**"), Microsoft Azure Open AI Services ("**Azure**") ou o AWS BedRock ("**AWS BedRock**"). A SysAid pode fornecer a Você os Serviços de IA da SysAid, que podem incluir, sem limitação, modelos de geração de linguagem ("**LLM**") da OpenAI, do Azure ou do AWS BedRock, incorporados aos Serviços de IA da SysAid, para serem usados como uma ferramenta para criar tickets gerados automaticamente, respostas a perguntas, descrições, instruções e outros textos. Você pode usar o SysAid Copilot apenas nas regiões geográficas suportadas. Os Serviços de IA podem estar sujeitos a limitações de uso, modificações ou alterações de preços (sujeito à cláusula 10 dos Termos acima).

2. Com o objetivo de fornecer a Você os Serviços de IA, a SysAid pode integrar dados de seus tickets a qualquer um dos seus Serviços de IA. Você reconhece, autoriza e concorda com o uso pela SysAid de suas informações e dados para treinar seus Serviços de IA aplicáveis (incluindo, sem limitação, tickets de clientes e outras formas de conteúdo ou dados). Tais Serviços de IA serão oferecidos como uma versão personalizada para seu uso exclusivo. Para maior clareza, a SysAid não compartilha suas informações com outros clientes e utiliza suas informações exclusivamente com a finalidade de fornecer a Você os Serviços de IA designados.

3. Você deverá obter e manter todas as autorizações, direitos e licenças necessárias, bem como fornecer todas as notificações necessárias para que possamos utilizar suas informações em conexão com o uso dos Serviços de IA por parte de Você. Você poderá fornecer entradas ("**Inputs**") e receber saídas geradas e retornadas pelos Serviços de IA com base nos Inputs, incluindo, sem limitação, saídas geradas por IA, tais como: respostas, extratos de dados, ações, fluxos de trabalho e código (tudo isso referido como: "**Outputs**"). Você reconhece que não é obrigado por lei ou de outra forma a fornecer qualquer Input específico e que qualquer Input é fornecido de forma voluntária. Além disso, Você reconhece que o Output está sujeito, depende e é uma função do Input e que qualquer Output pode não ser única. Os Serviços de IA foram desenvolvidos para suportar Inputs em inglês, resultando em Outputs em inglês.

ANNEX A — AI SERVICES — TERMS AND CONDITIONS

1. The AI Services (as listed below in this Annex) could involve integrations with third parties, such as OpenAI LLC ("**OpenAI**"), Microsoft Azure Open AI Services ("**Azure**") or AWS BedRock ("**AWS BedRock**"). SysAid may provide You with SysAid AI Services which may include, without limitation, OpenAI, Azure or AWS BedRock language-generation models ("**LLM**"), incorporated into SysAid AI Services, to be used as a tool to create automatically generated tickets, answers to questions, descriptions, instructions, and other texts. You may use the SysAid Copilot only in supported geographies. The AI Services may be subject to usage limitations, modification, or pricing changes (subject to clause 10 of the Terms above).

2. For the purpose of providing you with the AI Services, SysAid may integrate data from Your tickets to any of Your AI Services. You acknowledge, instruct, and agree to SysAid's use of Your information and data to train Your applicable AI Services (including, without limitation, customer tickets and other forms of content or data). Such AI Services will be offered as a customized version for Your use only. For clarity, SysAid does not share Your information with other customers, and it uses Your information solely for the purposes of providing the designated AI Services to You.

3. You shall obtain and maintain all necessary consents, rights and permits and provide all necessary notices for such use of Your information by us in connection with your use of the AI Services. You may provide input ("**Input**"), and receive output generated and returned by the AI Services based on the Input, including, without limitation, AI-generated outputs such as: responses, data extracts, actions, workflows and code (all referred to as: "**Output**"). You acknowledge that you are not required by law or otherwise to provide any specific Input and that any Input is provided on a voluntary basis. In addition, You acknowledge that the Output is subject to, depends on, and is a function of the Input and that any Output may not be unique. The AI Services were developed to support Inputs in English, resulting in Outputs in English.

4. A SysAid e seus fornecedores de tecnologia e licenciadores terceirizados (incluindo, sem limitação, OpenAI, Azure e AWS BedRock), conforme aplicável, detêm e reservam todos os direitos legais, títulos e interesses relativos aos Serviços de IA, incluindo todos os direitos de propriedade intelectual e direitos de propriedade.

5. Você não pode usar os Serviços de IA para criar ou compartilhar Outputs de maneira que viole este documento e/ou quaisquer políticas de terceiros, tais como as políticas da OpenAI, do Azure e do AWS BedRock, incluindo, sem limitação, a [Política de Conteúdo](#) da OpenAI; [Política de Uso](#), [Política de Compartilhamento e Publicação](#), [Diretrizes da Comunidade](#), [Termos da OpenAI](#), [Política de IA do Azure](#), e [SLA da AWS BedRock](#), [Política de Uso da AWS](#), [Proteção de Dados da AWS](#), que se aplicam ao uso do LLM da OpenAI / Azure / AWS BedRock (conforme aplicável). Você se compromete, por meio deste, a usar com prudência o Construtor de Agente de IA e os Agentes de IA (que fazem parte dos Serviços de IA) de acordo com o [Guia do Usuário](#) da SysAid.

6. Os Serviços de IA e os Outputs são fornecidos aos Clientes "no estado em que se encontram" e "conforme disponíveis", sem garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, incluindo, mas não se limitando a, comercialização, adequação a uma finalidade específica ou não violação. Os Serviços de IA destinam-se exclusivamente a fins informativos e de assistência operacional e não fornecem aconselhamento jurídico, financeiro, médico, trabalhista ou qualquer outro tipo de aconselhamento profissional.

7. A SysAid não faz quaisquer declarações, garantias ou promessas, expressas ou implícitas, de qualquer natureza, quanto à precisão, confiabilidade, integridade, comercialização ou adequação dos Outputs, incluindo para o seu caso de uso específico ou sua finalidade particular.

8. O uso do Output fica a seu exclusivo critério e risco, e Você será o único responsável pelo Input e pelo Output fornecido (incluindo, do ponto de vista do conteúdo e do idioma). É de sua exclusiva responsabilidade revisar, verificar, testar e modificar qualquer Output antes de implantá-lo ou utilizá-lo em qualquer ambiente de produção. Você é responsável por garantir que qualquer Output que utilize esteja em conformidade com todas as leis, regulamentos,

4. SysAid and its third-party technology providers and licensors (including, without limitation, OpenAI, Azure, and AWS BedRock), as applicable, own and reserve all legal rights, titles and interest in and to the AI Services, including all intellectual property and proprietary rights.

5. You may not use AI Services to create or share Output in a manner that violates this document and/or any third-party policies, such as OpenAI, Azure policies and AWS BedRock, including, without limitation, OpenAI's [Content Policy](#); [Usage Policy](#), [Sharing and Publication Policy](#), [Community Guidelines](#), [Open AI Terms](#), [Azure AI Policy](#), and [AWS BedRock SLA](#), [AWS Usage Policy](#), [AWS Data Protection](#) which apply to the use of OpenAI / Azure / AWS BedRock LLM (as applicable). You hereby undertake to use prudently the AI Agent Builder and AI Agents (being part of the AI Services) according to SysAid's [User Guide](#).

6. The AI Services and the Outputs are provided to the Customers on an "as is" and "as available" basis and without warranties of any kind, express or implied, including but not limited to merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. The AI Services are aimed for informational and operational assistance purposes only and they do not provide legal, financial, medical, employment or any other professional advice.

7. SysAid makes no representations, guarantees or warranties, express or implied, whatsoever, regarding the accuracy, reliability, completeness, merchantability, or fitness of the Output, including for Your specific use case or Your particular purpose.

8. The use of the Output is at Your sole discretion and risk and You shall be the sole responsible for the Input and the Output provided (including, from content and language perspectives). It is solely Your responsibility to review, verify, test, and modify any Output before deploying or using it in any production environment. You are responsible for ensuring that any Output You use, complies with all applicable laws, regulations, security, compliance,

requisitos de segurança, conformidade e operacionais aplicáveis, bem como com os termos de terceiros, incluindo, mas não se limitando a, leis de proteção de dados, segurança e propriedade intelectual. Ao utilizar os Serviços de IA, Você compreende os riscos e responsabilidades e concorda em assumir total responsabilidade por qualquer Output que implementar ou distribuir.

9. Agentes de IA: Os Agentes de IA (incluindo agentes pré-construídos e agentes gerados sob medida) podem fazer alterações em sistemas conectados, o que pode representar riscos se concedidos a usuários não autorizados ou se forem usados indevidamente. É de sua responsabilidade revisar, verificar e testar cuidadosamente cada Agente de IA e considerar seus resultados potenciais antes de permitir que usuários acessem ou que processos em segundo plano o executem.

10. Construtor de Agentes de IA: O Construtor de Agentes de IA gera código personalizado criado por IA. Esse código gerado por IA pode conter erros ou imprecisões ("alucinações") e não deve ser utilizado sem uma revisão e testes humanos minuciosos. É de sua responsabilidade revisar, verificar e testar todo o código criado por Você ou por seus usuários antes de executá-lo.

11. Conexões de IA: As conexões de IA permitem a integração com sistemas externos. Ao usar conexões de IA (incluindo conexões pré-construídas ou geradas sob medida), Você deve cumprir os termos, condições e políticas do provedor do sistema externo. A SysAid não se responsabiliza pelo seu uso de APIs externas ou pelo seu cumprimento dos requisitos de terceiros. Fica esclarecido que todas as conexões de IA são tratadas como serviços de terceiros nos termos da seção 16 (Isenção de Responsabilidade de Garantia) acima destes Termos e Condições.

12. Você reconhece que nenhuma medida de segurança pode impedir totalmente todas as possíveis perdas, uso indevido ou alteração de informações pessoais e outras informações fornecidas como Input e, portanto, a SysAid e qualquer uma de suas afiliadas não serão, na medida máxima permitida por lei, responsáveis por quaisquer perdas ou danos potenciais decorrentes dos Serviços de IA da SysAid.

13. A SysAid isenta-se de qualquer responsabilidade por danos diretos, indiretos, incidentais, especiais,

and operational requirements and third-party terms, including but not limited to data protection, security, and intellectual property laws. By using AI Services, You understand the risks and responsibilities and agree to assume full accountability for any Output You implement or distribute.

9. AI Agents: AI Agents (including prebuilt agents and custom-generated agents) can make changes to connected systems, which might pose risks if granted to unauthorized users or misused. It is Your responsibility to carefully review, verify, and test each AI Agent and consider its potential outcomes before permitting user access or background processes to execute it.

10. AI Agent Builder: The AI Agent Builder generates custom code created by AI. Such AI-generated code may contain errors or inaccuracies ("hallucinations") and should not be relied upon without thorough human review and testing. It is Your responsibility to review, verify, and test all code created by You or Your users before executing it.

11. AI Connections: AI Connections enable integration with external systems. When using AI Connections (including prebuilt or custom-generated connections), You must comply with the terms, conditions, and policies of the external system provider. SysAid is not responsible for Your usage of external APIs or Your compliance with third-party requirements. It is clarified that all AI Connections are treated as third-party services under section 16 (Warranty Disclaimer) above of these Terms & Conditions.

12. You acknowledge that no security measures can fully prevent all potential loss, misuse or alteration of personal and other information provided as Input, and therefore, SysAid and any of its affiliates shall, to the fullest extent permitted by law, not be liable for any potential losses or damages arising as a result of SysAid AI Services.

13. SysAid disclaims any direct, indirect, incidental, special, consequential, or exemplary damages,

consequenciais ou exemplares, incluindo, mas não se limitando a, perda de lucros, dados ou oportunidades de negócios, decorrentes de ou relacionados ao uso dos Serviços de IA. Esta limitação se aplica mesmo que a SysAid tenha sido avisada da possibilidade de tais danos. A SysAid reserva-se o direito de modificar ou descontinuar qualquer um dos Serviços de IA, a qualquer momento, sem responsabilidade. A legislação aplicável pode não permitir a exclusão de certas garantias; portanto, nessa medida, tais exclusões podem não se aplicar.

14. Você não pode utilizar os Serviços de IA e/ou o LLM para tratar qualquer categoria de informação confidencial ou sensível. Você não deve utilizar quaisquer Serviços de IA em violação às leis aplicáveis ou aos direitos de terceiros, nem para fins antiéticos. Exceto pelos direitos expressamente concedidos nos termos deste documento, nenhum outro direito ou permissão para acessar ou utilizar qualquer um dos Serviços de IA é concedido a Você.

15. Você não deve: (i) utilizar os resultados dos Serviços de IA para desenvolver modelos que concorram com a SysAid e/ou a OpenAI e/ou o Azure e/ou o AWS BedRock; (ii) divulgar a terceiros informações relacionadas aos Serviços de IA, as quais serão consideradas Informações Confidenciais da SysAid; (iii) utilizar qualquer método automatizado ou programático para extrair dados ou resultados dos Serviços de IA, incluindo scraping, web harvesting ou extração de dados da web; (iv) declarar que os Outputs foram gerados por humanos quando não o forem ou, de outra forma, violar este Contrato, as políticas aplicáveis da OpenAI, do Azure e do AWS BedRock; (v) enviar ou tratar quaisquer dados pessoais de crianças menores de 13 anos ou da idade aplicável de consentimento digital em conexão com os Serviços de IA; ou (vi) utilizar quaisquer Serviços de IA em violação às leis aplicáveis ou aos direitos de terceiros, ou para fins antiéticos. Na medida em que Você utilize os Serviços de IA para processar quaisquer informações de saúde, Dados Pessoais, informações financeiras ou qualquer outra categoria de Informações Confidenciais ou informações sensíveis, conforme definido pelas leis aplicáveis: (i) Você só deverá fazê-lo em conformidade com todas as leis aplicáveis, incluindo os requisitos para fornecer todos os avisos e políticas necessários para cumprir todos os requisitos de transparência (conforme exigido pela lei aplicável); (ii) Você possui e deverá manter todos os direitos, fundamentos jurídicos e consentimentos exigidos pela legislação aplicável para fornecer informações pessoais aos Serviços de IA e para utilizar tais informações

including but not limited to loss of profits, data, or business opportunities, arising out of or in connection with the use of the AI Services. This limitation applies even if SysAid has been advised of the possibility of such damages. SysAid reserves the right to modify or discontinue any of the AI Services, at any time without liability. Applicable law may not allow the exclusion of certain warranties, so to that extent such exclusions may not apply.

14. You may not use the AI Services and/or LLM to process any category of confidential information or sensitive information. You shall not use any AI Services in violation of applicable laws or third-party rights or for unethical purposes. Except for the rights expressly granted under this document, no other rights, or permissions to access or use any of the AI Services are granted to You.

15. You shall not: (i) use output from the AI Services to develop models that compete with SysAid and/or OpenAI and/or Azure and/or AWS BedRock; (ii) disclose to any third party information related to the AI Services which shall all be considered SysAid's Confidential Information; (iii) use any automated or programmatic method to extract data or output from the AI Services, including scraping, web harvesting, or web data extraction; (iv) represent that Output was human-generated when it is not or otherwise violate this Agreement, the applicable policies by OpenAI, Azure and AWS BedRock; (v) send or process any personal information of children under 13 or the applicable age of digital consent in connection with the AI Services; or (vi) use any AI Services in violation of applicable laws or third-party rights or for unethical purposes. To the extent that you use the AI Services to process any health information, Personal Information, financial information or any other category of Confidential Information or sensitive information, as defined under applicable laws: (i) you shall only do so in compliance with all applicable law, including the requirements to provide all necessary notices and policies to comply with all transparency requirements (as required under applicable law); (ii) you have and shall maintain all necessary rights, legal basis and consents required under applicable law to provide personal information to the AI Services and to use such personal information in accordance with these Terms; and (iii) you shall bear all responsibility and be solely liable for the use of the AI Services; you hereby agree to indemnify SysAid for any third-

pessoais de acordo com estes Termos; e (iii) Você assumirá toda a responsabilidade e será o único responsável pelo uso dos Serviços de IA; Você concorda, por meio deste, em indenizar a SysAid por qualquer reclamação de terceiros que ela receba em conexão com o seu uso dos Serviços de IA em violação a qualquer lei de proteção de dados aplicável, privacidade ou direito de confidencialidade de qualquer terceiro.

party claim it receives in connection with your use of the AI Services in breach of any applicable data protection law, privacy, or confidentiality right of any third party.

Os Serviços de IA da SysAid podem incluir (mas não se limitam a) as seguintes funcionalidades e serviços:

SysAid AI Services may include (but are not limited) to the following functionalities and services:

1. SysAid Copilot para Usuários Finais (Agente de Suporte Virtual)
2. SysAid Copilot para Agentes (Agente de Suporte Virtual)
3. SysAid AI Agent Builder
4. Agentes de IA da SysAid

1. SysAid Copilot for End Users (Virtual Support Agent)
2. SysAid Copilot for Agent (Virtual Support Agent)
3. SysAid AI Agent Builder
4. SysAid AI Agents