

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA PADRÃO DA ELEKTA

1. DEFINIÇÕES. Todas as definições utilizadas, mas não definidas neste Anexo, terão seus respectivos significados atribuídos em outras partes deste Contrato. Os seguintes termos utilizados neste Anexo terão o significado estabelecido abaixo:

“Usuários autorizados” refere-se ao Cliente, ao Usuário final e suas respectivas Afiliadas, bem como aos seus respectivos diretores, funcionários, representantes, agentes ou pacientes, conforme aplicável, autorizados pelo Cliente a usar o Software ou o Ambiente de serviços em nuvem de acordo com os termos e condições deste Contrato.

“Serviços em nuvem” refere-se aos serviços de hospedagem do Fornecedor no contexto do Ambiente de serviços em nuvem do Fornecedor, conforme detalhado no Escopo de fornecimento e nas Especificações.

“Ambiente de serviços em nuvem” refere-se ao ambiente de hospedagem em nuvem, que consiste em uma combinação de componentes de hardware e software sob propriedade, licenciamento ou gerenciamento do Fornecedor e/ou seus respectivos fornecedores terceirizados, aos quais o Fornecedor concede acesso ao Cliente como parte dos Serviços em nuvem.

“Conteúdo” refere-se aos dados e informações, em qualquer forma e formato, dos Usuários autorizados, inclusive dados e informações que residam ou sejam executados no ou por meio do Software ou do Ambiente de serviços em nuvem.

“Licença vitalícia” refere-se à condição permanente dos direitos de licença aplicáveis para usar o Software continuarem indefinidamente sujeitos aos termos e condições deste Contrato.

“Instalação de software” refere-se à primeira instalação de qualquer Software ou outra disponibilização ao Cliente ou Usuário final no (i) Equipamento designado ou (ii) como uma solução baseada em nuvem, conforme aplicável. Se o Cliente estiver migrando de uma Licença vitalícia para uma Licença com prazo determinado, e o Software não for hospedado pelo Fornecedor, a Instalação do Software será na Data de entrada em vigor.

“Vigência” refere-se à duração de qualquer Licença com prazo determinado, conforme especificado na Folha de rosto e no Escopo de fornecimento, além de qualquer renovação automática aplicável.

“Licença com prazo determinado” refere-se ao período de validade dos direitos de licença aplicáveis para usar o Software e/ou os Serviços em nuvem, determinado por um período fixo estabelecido na Folha de rosto e/ou no Escopo de fornecimento.

“Limites de uso” refere-se às limitações no uso do Software de Licença com prazo determinado ou Serviços em nuvem, conforme estabelecido neste Contrato, inclusive, dentre outros, ao número de registros de pacientes, armazenamento de dados, dispositivos de tratamento, usuários, pacientes, profissionais de saúde ou instalações.

“Período de garantia” refere-se: (a) para o Software de Licença vitalícia (inclusive qualquer Atualização entregue pelo Fornecedor), ao período com início na data da Instalação do Software e permanece em vigor por um período de 12 meses a partir dessa data; e (b) para o Software de Licença com prazo determinado, à Vigência.

TERMOS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS A TODOS OS SOFTWARES

2. CONCESSÃO DA LICENÇA. Sujeito ao pagamento da Taxa de licença e outros termos e condições deste Contrato, o Fornecedor concede ao Cliente, por meio deste instrumento, para as Licenças com prazo determinado durante a Vigência e para as Licenças vitalícias, em caráter permanente, uma licença limitada, não exclusiva e não sublicenciável (exceto conforme expressamente estabelecido neste instrumento), intransferível e não atribuível para usar a versão do

código-objeto do Software no Equipamento designado ou como uma solução baseada na nuvem, de acordo com este Contrato. A licença supracitada será concedida ao Cliente em caráter permanente ou durante a Vigência. Nenhum título ou participação acionária sobre o Software é transmitido ao Cliente. Nada contido neste Contrato concede ao Cliente direitos a programas de computador novos ou diferentes desenvolvidos pelo Fornecedor ou por suas respectivas Afiliadas.

3. SUBLICENCIAMENTO. Se o Cliente não for o Usuário final, sujeito aos termos e condições deste Contrato, o Fornecedor concede ao Cliente, por meio deste instrumento, o direito não exclusivo, intransferível e isento do pagamento de royalties para sublicenciar a versão do código-objeto do Software ao Usuário final (inclusive fornecer uma cópia desse Software ao Usuário final) exclusivamente para os fins comerciais do Usuário final. A título de esclarecimento, nenhuma sublicença incluirá nenhum direito superior, em duração ou escopo, do que os direitos expressamente concedidos ao Cliente na Cláusula 2.^a (Concessão de licença).

4. RESTRIÇÕES À LICENÇA. Exceto conforme expressamente autorizado por este Contrato, o Cliente não realizará nenhuma das seguintes ações e providenciará para que o Usuário final também não as realize: (a) usar o Software, exceto para seus próprios fins comerciais; (b) usar o Software em conexão com atividades de alto risco, inseguras ou ilegais, ou, de outra forma, em violação a qualquer lei, regulamento ou direito de terceiros aplicável; (c) usar o Software ou qualquer dado de saída para criar qualquer produto ou serviço que seja concorrente, ou substancialmente semelhante ou substituível por, qualquer um dos produtos, serviços ou negócios do Fornecedor; (d) comercializar, sublicenciar, distribuir, permitir timeshare ou permitir qualquer outro acesso ao Software; (e) copiar ou duplicar, ou permitir que qualquer outra pessoa copie ou duplique, qualquer versão do software, seja física, magnética ou de outra forma; (f) fazer engenharia reversa, descompilar, desmontar ou, de outra forma, descobrir ou acessar (ou tentar descobrir ou acessar) o código-fonte ou a estrutura subjacente, modelos, ideias ou algoritmos de qualquer Software; (g) contornar ou violar qualquer dispositivo ou proteção de segurança relacionada ao Software, acessar o Software por meio de qualquer interface ou dispositivo não aprovado, ou interferir ou interromper qualquer sistema do Fornecedor (ou tentar fazer qualquer um dos anteriores); (h) remover qualquer aviso de isenção de responsabilidade ou de propriedade exclusiva do Software; (i) deixar de implementar ou aceitar imediatamente as melhorias, atualizações, patches ou correções de bugs necessárias para o Software; ou (j) modificar o Software de qualquer maneira. O Cliente é o único responsável por identificar e autenticar todos os Usuários autorizados, controlar e relatar imediatamente qualquer acesso ou uso não autorizado e manter a confidencialidade dos nomes de usuário, senhas e informações da conta. O Cliente será totalmente responsável (civil e juridicamente) por todos os atos e omissões dos seus respectivos Usuários autorizados (ou qualquer pessoa que use as senhas ou outras credenciais) como se o Cliente estivesse diretamente envolvido nessa conduta. A violação desta Cláusula pelo Cliente anulará todas as obrigações do Fornecedor no que diz respeito ao Software.

5. RESCISÃO.

(a) *Incumprimento contratual definitivo.* Se qualquer uma das partes violar substancialmente este Contrato no que se refere a este Anexo e não sanar esse incumprimento contratual definitivo no prazo de 30 (trinta) dias da notificação por escrito da parte afetada, a parte afetada terá o direito de rescindir as licenças nos termos deste instrumento mediante notificação por escrito.

(b) *Violação das Restrições à licença.* A violação, pelo Cliente, da Cláusula 4.^a (Restrições à licença) dará ao Fornecedor o direito de rescindir imediatamente qualquer licença nos termos deste instrumento mediante notificação por escrito ao Cliente.

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA PADRÃO DA ELEKTA

(c) *Efeitos da Rescisão da licença de software não hospedado pelo Fornecedor.* Mediante expiração ou rescisão, por qualquer motivo, da licença de Software não hospedado pelo Fornecedor, o Cliente cumprirá as seguintes medidas imediatamente: (a) devolverá o Software ao Fornecedor, juntamente com todas as reproduções e modificações do Software e todas as cópias de qualquer documentação, anotação e outros materiais no que diz respeito ao Software; (b) eliminará todas as cópias do Software ou de qualquer parte do Software de todos os Equipamentos designados e de qualquer dispositivo ou meio de armazenamento no qual o Cliente tenha colocado ou permitido que outros coloquem o Software; e (c) entregará ao Fornecedor uma certificação por escrito de que o Cliente cumpriu todas as suas respectivas obrigações nos termos desta Cláusula e todas as outras obrigações relacionadas à rescisão do Cliente no âmbito deste Contrato.

(d) Finda a vigência ou extinta qualquer licença nos termos deste instrumento, o Cliente não terá mais nenhum direito de acessar ou usar o Software aplicável.

6. AUDITORIA. O Cliente manterá registros relacionados aos Softwares (e aos Serviços em nuvem, se aplicável) utilizados pelos Usuários autorizados. O Fornecedor poderá monitorar ou auditar os registros ou sistemas do Usuário autorizado para verificar a conformidade com este Contrato e com os Limites de uso, às custas do Fornecedor e com a cooperação razoável do Cliente. O Fornecedor poderá exigir que o Cliente preencha um questionário relacionado a este Contrato. Se a auditoria ou o questionário revelar uso acima dos Limites de uso, o Fornecedor poderá faturar o Cliente a um nível de preço de uso mais alto pelo restante da Vigência, a partir do ano subsequente à Vigência.

7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE. O Cliente disponibilizará imediatamente ao Fornecedor ou aos seus respectivos representantes acesso a todas as instalações, documentação e credenciais relevantes e justificadamente necessárias para permitir a execução pelo Fornecedor. O Cliente precisa ter o equipamento, o software, as permissões, a aprovação, os consentimentos e o acesso à internet necessários, bem como cumprir qualquer outra exigência estabelecida nas Especificações, para usar o Software ou os Serviços em nuvem, conforme aplicável. Para acessar o Software, o Cliente atenderá aos seguintes requisitos, e providenciará que seus respectivos Usuários autorizados também os atendam, conforme aplicável: (a) cumprir todas as exigências das Especificações; e (b) cooperar com o Fornecedor para implementar qualquer atualização de Software (ou, de outra forma, facilitar a execução deste Contrato pelo Fornecedor ou a conformidade com obrigações jurídicas). O Fornecedor reserva-se o direito de suspender o acesso ao Software ou aos Serviços em nuvem se (i) o Fornecedor determinar, justificadamente, que o Cliente está em violação desta Cláusula ou da Cláusula 4.^a até que a violação seja sanada ou (ii) o Fornecedor determinar que o acesso contínuo poderia representar riscos significativos de segurança ou conformidade até que determine que essas circunstâncias foram resolvidas.

8. RESPONSABILIDADES E DIREITOS SOBRE O CONTEÚDO. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre o Conteúdo permanecerão sendo de propriedade exclusiva do Cliente ou dos seus respectivos Usuários autorizados. O Fornecedor não reivindicará nenhum direito de propriedade sobre o Conteúdo. O Cliente assegurará que: (a) tem todos os direitos e permissões para processar e armazenar o Conteúdo como parte deste Contrato; e (b) esse Conteúdo não viola os direitos de terceiros nem as leis aplicáveis. Não obstante o exposto acima, todos os direitos de propriedade intelectual relacionados aos Produtos e Serviços, inclusive, dentre outros, os comentários do Cliente e as melhorias nos Produtos e Serviços do Fornecedor, permanecerão sendo de propriedade exclusiva do Fornecedor ou das suas respectivas Afiliadas. O Cliente é responsável por manter cópias de segurança do Conteúdo. Em caso de perda ou dano ao Conteúdo, o único e exclusivo recurso do Cliente será o Fornecedor fazer o comercialmente possível para restaurar o Conteúdo perdido ou danificado da última cópia de segurança desse Conteúdo mantido pelo Fornecedor, se houver.

9. GARANTIA. Durante o Período de garantia, o Software (que não seja um Produto de terceiros) atenderá, em todos os aspectos substanciais, a todos os requisitos funcionais ou técnicos específicos informados nas Especificações. Toda a responsabilidade do Fornecedor e o único recurso do Cliente pela violação desta garantia pelo Fornecedor será, a critério do Fornecedor, a tentativa de corrigir ou resolver erros ou o reembolso da Taxa de licença para o Software afetado. Qualquer reembolso está sujeito à devolução ou interrupção do uso do Software.

Não obstante o exposto acima, a garantia do Fornecedor não cobre: (a) não conformidade decorrente de qualquer alteração, modificação, reparo não autorizado, aplicação ou instalação inadequada, Produtos de terceiros ou operação em equipamentos que não sejam Equipamentos designados ou uma solução baseada em nuvem aprovada pelo Fornecedor; (b) danos acidentais, negligência no uso, armazenamento inadequado, danos por energia elétrica ou condições de operação anormais ou alteradas; ou (c) não conformidade resultante de qualquer violação das restrições à licença estabelecidas na Cláusula 4.^a (Restrições à licença). Esta Cláusula prevê os recursos exclusivos para todas as reivindicações derivadas de falha, não conformidade ou defeito no Software, e esta garantia é exclusiva e substitui todas as outras garantias e condições, sejam por escrita, verbais, implícitas ou estatutárias. Nenhuma medida corretiva tomada pelo Fornecedor nos termos deste instrumento prorrogará o Período de garantia.

10. ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE.

(a) SALVO NO QUE DIZ RESPEITO ÀS GARANTIAS EXPRESSAS LIMITADAS DISPOSTAS NESTE CONTRATO, O FORNECEDOR ESPECIFICAMENTE SE ISENTA DE TODAS AS DEMAIS GARANTIAS, INCLUSIVE GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL. O FORNECEDOR NÃO GARANTE QUE O FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE OU DO AMBIENTE DE SERVIÇOS EM NUVEM SERÁ ININTERRUPTO OU LIVRE DE ERROS. O FORNECEDOR NÃO FAZ DECLARAÇÕES OU GARANTIAS (EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS) EM RELAÇÃO À ACURÁCIA, QUALIDADE, RESULTADOS OU CONFIABILIDADE DE QUALQUER DADO DE SAÍDA, ORIENTAÇÃO OU RECOMENDAÇÃO E, POR MEIO DESTA INSTRUMENTO, ISENTA-SE DE TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE POR QUALQUER DANO, PERDA, CUSTO OU DESPESA INCORRIDA PELO CLIENTE DEVIDO À FALHA DESSAS ORIENTAÇÕES OU RECOMENDAÇÕES EM PREVER COM PRECISÃO OU OFERECER SOLUÇÕES ADEQUADAS PARA SINTOMAS OU EFEITOS ADVERSOS. O CLIENTE RECONHECE E COMPREENDE QUE O SOFTWARE E OS SERVIÇOS EM NUVEM PODERÃO CONSTITUIR OU CONTER MODELOS, FERRAMENTAS, ALGORITMOS OU OUTRA TECNOLOGIA QUE POSSA SER CONSIDERADA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E/OU APRENDIZADO DE MÁQUINA. O SOFTWARE, OS SERVIÇOS EM NUVEM E QUALQUER DADO DE SAÍDA OU RESULTADO DERIVADO NÃO DEVEM SER USADOS EM SUBSTITUIÇÃO À AVALIAÇÃO, ACONSELHAMENTO, DIAGNÓSTICO E/OU TRATAMENTO ADEQUADO REALIZADO POR PROFISSIONAIS LICENCIADOS

(b) O Cliente será o único responsável e revisará continuamente todos: (i) os protocolos e parâmetros utilizados pelo Software para gerar dados de saída; (ii) os dados e demais Conteúdos inseridos no Software pelo Cliente e pelos Usuários autorizados; e (iii) os dados de saída do Software. O Software não será usado como a única forma de aprovação do sistema de planejamento, e o Cliente concorda que o Fornecedor não terá nenhuma responsabilidade por qualquer diagnóstico médico ou sistema de planejamento derivado exclusivamente do Software ou dos seus respectivos dados de saída.

(c) O Software poderá conter conteúdo de terceiros de propriedade desses terceiros. O Cliente concorda que esse conteúdo é regido por termos à parte com o terceiro aplicável, concordando em cumprir esses

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA PADRÃO DA ELEKTA

termos, e o Fornecedor não oferece garantias relacionadas a esse conteúdo de terceiros, inclusive a disponibilidade contínua desse conteúdo de terceiros.

11. MELHORIAS. Sujeito à lei aplicável, o Fornecedor e suas respectivas Afiliadas poderão agregar, anonimizar, pseudoanonimizar e/ou desidentificar o Conteúdo e os dados de saúde, técnicos e operacionais para qualquer fim comercial, como criar análises estatísticas, conduzir pesquisas e para fins de melhoria e desenvolvimento de produtos.

12. TERMOS INCORPORADOS: Se aplicável ao pedido do Cliente de acordo com o Escopo de fornecimento, os seguintes termos se aplicarão:

- Termos e condições para os Serviços Surescripts
- Termos e condições para sublicenciamento da base de conhecimentos FDB
- Termos e condições para prescrição eletrônica de substâncias controladas

TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS APLICÁVEIS EXCLUSIVAMENTE A LICENÇAS COM PRAZO DETERMINADO

13. VIGÊNCIA. A vigência das Licenças com prazo determinado terá início na Instalação do Software e permanecerá em vigor durante a Vigência, salvo em caso de rescisão antecipada, de acordo com este Contrato. A Vigência será renovada automaticamente por períodos de um ano, salvo se uma das Partes enviar à outra uma notificação por escrito de não renovação, impreterivelmente até 90 (noventa) dias antes do final da vigência atual, informando a intenção dessa Parte de não renovar.

14. RESCISÃO ANTECIPADA. O Cliente poderá rescindir a Licença com prazo determinado e os Serviços em nuvem antes que a Vigência expire, enviando uma notificação por escrito, com antecedência, ao Fornecedor e pagando ao Fornecedor a taxa de rescisão antecipada especificada abaixo ("Taxa de rescisão antecipada"). A Taxa de rescisão antecipada será adicional às taxas únicas e a qualquer taxa de assinatura devida até a data de entrada em vigor da rescisão. A rescisão somente poderá entrar em vigor no final do ano da Vigência no qual a notificação for enviada. A notificação precisa ser enviada, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do final do ano da Vigência atual. A Taxa de rescisão antecipada será de: (a) 100% do preço de assinatura restante, se a notificação for enviada no primeiro ano da Vigência; ou (b) 35% do preço de assinatura restante após a data de entrada em vigor da rescisão, se a notificação for enviada em qualquer outro momento durante a Vigência.

O Cliente concorda que a Taxa de rescisão antecipada não é uma punição, mas uma estimativa razoável e adequada dos danos que o Fornecedor sofrerá como resultado da decisão do Cliente de rescindir este Contrato antes do final da Vigência, inclusive, dentre outros, custos administrativos, de implementação e de recursos.

15. SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO. Os serviços de implementação para o Software de Licença com prazo determinado precisam ser usados no primeiro ano a partir da Data de entrada em vigor. Os serviços de implementação não utilizados no primeiro ano da Data de entrada em vigor devido a atrasos por parte do Cliente expirarão automaticamente, e o Fornecedor não terá obrigação de realizá-los.

16. HOSPEDAGEM. Os Serviços em nuvem estão sujeitos aos *Termos e Condições aplicáveis aos Serviços em nuvem*, disponíveis neste Anexo ou em www.Elekta.com. Para Softwares não hospedados pelo Fornecedor, o Fornecedor não será responsável pelo ambiente de hospedagem, inclusive, dentre outros, pela segurança, compromissos de nível de serviço ou serviço de manutenção e suporte.

17. ATUALIZAÇÕES. O Fornecedor poderá fazer alterações ou atualizações nas Especificações, no Software, no Ambiente de serviços em nuvem ou nos Serviços em nuvem (como infraestrutura, segurança,

configurações técnicas, recursos de aplicativos), inclusive para refletir alterações nas práticas tecnológicas e do setor ou em provedores de serviços terceirizados, contanto que essas alterações não resultem em uma redução significativa no nível de desempenho ou disponibilidade dos Serviços em nuvem ou do Software.

TERMOS E CONDIÇÕES ADICIONAIS APLICÁVEIS EXCLUSIVAMENTE AOS SERVIÇOS EM NUVEM

18. REGIÕES. Para cumprir as leis e os regulamentos locais, as Especificações informarão a região de dados e a zona de conformidade nas quais os dados do Usuário autorizado estarão fisicamente localizados. O Fornecedor e suas respectivas Afiliadas poderão executar determinados aspectos dos Serviços em nuvem, como administração e suporte de serviços, de locais e/ou por meio do uso de subcontratados ao redor do mundo.

19. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE. Para acessar os Serviços em nuvem ou o Ambiente de serviços em nuvem, o Cliente e seus respectivos Usuários autorizados: (a) manterão ativo um pacote de assinatura do Software ou contrato de manutenção e suporte com o Fornecedor durante a Vigência; e (b) não executarão ou divulgarão nenhum teste de parâmetros de referência, desempenho ou segurança sem o consentimento do Fornecedor, inclusive, dentre outros, descoberta de rede, identificação de porta e serviço, verificação de vulnerabilidade, quebra de senha, acesso remoto ou testes de penetração.

20. EFEITOS DA RESCISÃO DOS SERVIÇOS EM NUVEM. Após a expiração ou rescisão dos Serviços em nuvem de acordo com este Contrato, o Cliente não terá mais nenhum direito de acessar ou usar os Serviços em nuvem ou o Ambiente de serviços em nuvem aplicável; no entanto, desde que o Cliente não viole este Contrato, por um período de até 30 (trinta) dias, o Fornecedor disponibilizará ao Cliente (conforme comercialmente razoável) o Conteúdo, na forma em que se encontrar no Ambiente de serviços em nuvem na data da rescisão ou expiração. Ao final do período de transição de 30 (trinta) dias, e exceto conforme possa ser exigido por lei, o Fornecedor poderá excluir ou tornar inacessível qualquer Conteúdo que permaneça no Ambiente de serviços em nuvem. O acesso para transferência de dados poderá ser prorrogado mediante acordo mútuo entre as Partes, com a incidência de uma taxa.

21. CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO.**(a) Definições.**

"Disponível" refere-se ao Ambiente de serviços em nuvem responder às solicitações do Cliente para processar e exibir dados.

"Períodos de manutenção" refere-se a todas as sextas-feiras, das 21h até as 4h do sábado subsequente, com base no fuso horário local do Cliente. As horas efetivas de manutenção poderão variar dentro dos Períodos de manutenção, mas não excederão um total de 28 horas por mês.

"Máximo de minutos disponíveis" refere-se ao número total de minutos Disponíveis em um mês.

"Porcentagem de tempo de atividade mensal" = (Máximo de minutos disponíveis - Período de inatividade não programada)/(Máximo de minutos disponíveis X 100).

"Períodos de inatividade programada" refere-se aos períodos durante os quais o Fornecedor realiza atualizações necessárias de componentes, adições de módulos ou recursos, reconfigurações ou outra manutenção dos Serviços em nuvem que poder não ter sido realizada durante o Período de manutenção. O Fornecedor concorda em informar o Cliente, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas antes dos Períodos de inatividade programada.

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA PADRÃO DA ELEKTA

“Período de inatividade não programada” refere-se ao número total de minutos em um mês em que o Ambiente de serviços em nuvem não está Disponível, excluindo-se os Períodos de manutenção e os Períodos de inatividade programada, bem como qualquer tempo de inatividade ocorrido ou reparos ou ajustes necessários, como resultado de itens ou circunstâncias além do controle do Fornecedor, inclusive qualquer Evento de força maior ou falha derivada ou decorrente de (i) equipamentos do Cliente, (ii) desempenho da rede do Cliente, (iii) ISP do Cliente ou (iv) internet.

(b) **Garantia de tempo de atividade.** Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal do Ambiente de serviços em nuvem, calculada por um período de 3 (três) meses consecutivos, não atender nem superar as porcentagens para produtos específicos no gráfico abaixo, o Cliente estará qualificado a receber os créditos de serviço identificados para o período de três meses relevante para o Produto final afetado (individualmente, um “Crédito de serviço”).

PORCENTAGEM DE TEMPO DE ATIVIDADE MENSAL	CRÉDITO DE SERVIÇO
< 99,5%	5%
< 98%	10%
< 95%	15%

- (c) **Limitações.** Exceto com relação aos direitos de rescisão estabelecidos na Subcláusula 21(d) (Rescisão por indisponibilidade), os Créditos de serviço são o único e exclusivo recurso do Cliente para qualquer problema de desempenho ou disponibilidade no Ambiente de serviços em nuvem. Para receber um Crédito de serviço, o Cliente precisa notificar o Fornecedor por escrito no prazo de 30 (trinta) dias a partir do momento em que o Cliente se tornar elegível para receber um Crédito de serviço. Os Créditos de serviço serão aplicados ao próximo ciclo de faturamento do Cliente.
- (d) **Rescisão por indisponibilidade.** Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal do Ambiente de serviços em nuvem for inferior a 95% em três meses diferentes (ou seja, não calculada como média contínua) durante qualquer período consecutivo de seis meses, o Cliente poderá rescindir os Serviços em nuvem mediante o envio de notificação por escrito ao Fornecedor no prazo de 30 (trinta) dias a partir da última ocorrência dessas falhas. Na hipótese dessa rescisão, o Fornecedor reembolsará ao Cliente um valor proporcional de qualquer taxa de Serviço em nuvem paga previamente em referência à parte não utilizada da vigência atual.