



Master Support Agreement

Contrato Principal de Suporte

BEFORE YOU SIGN THE PURCHASE AUTHORIZATION LETTER ("PAL") OR SERVICE AUTHORIZATION LETTER ("SAL") AS AN AUTHORIZED REPRESENTATIVE OF THE PURCHASING ENTITY OR INDIVIDUAL ("CUSTOMER"), CAREFULLY READ THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT. BY EXECUTING THE PAL OR SAL, YOU REPRESENT THAT YOU ARE AUTHORIZED TO ENTER INTO THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT ON BEHALF OF CUSTOMER AND TO BIND CUSTOMER TO THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT. UPON YOUR EXECUTION OF THE PAL OR SAL, THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT SHALL CONSTITUTE A LEGAL AND BINDING AGREEMENT BETWEEN CUSTOMER AND SERENA SOFTWARE DO BRASIL LTDA. OR ITS APPLICABLE SUBSIDIARY ("SERENA"). IF YOU HAVE ANY QUESTIONS REGARDING THIS MASTER SUPPORT AGREEMENT, YOU MAY CONTACT SERENA LEGAL SERVICES AT 650.481.3400 OR WRITE TO SERENA SOFTWARE DO BRASIL LTDA., ATTENTION: LEGAL SERVICES, C/O SERENA SOFTWARE, INC., 2345 NW AMBERBROOK DRIVE, SUITE 200, HILLSBORO, OR 97006 USA, ATTN: GENERAL COUNSEL.

1.0 DEFINITIONS

- 1.1 "**Maintenance**" means the maintenance and technical support services for the Software identified in the Order Instrument and provided by Serena pursuant to this Agreement.
- 1.2 "**Order Instrument**" means (a) a purchase order or other document that has sufficient details for Serena to fulfill Customer's order and has been accepted by Serena; (b) a Purchase Authorization Letter or Service Authorization Letter that has been signed or otherwise accepted by Customer and accepted by Serena; or (c) a Software License Schedule that has been signed by Customer and Serena.
- 1.3 "**Software**" means Serena's software products, in object code form, that are commercially available at the time of Customer's order and identified on the Order Instrument, and any modifications, corrections and updates provided by Serena in connection with Maintenance.
- 1.4 "**Territory**" means Brazil.
- 1.5 "**User Documentation**" means the user's guide, installation guides, and/or on-line documentation applicable to the Software. All User Documentation will be in the English language. User Documentation does not include marketing materials or responses to requests for proposals.

ANTES DE ASSINAR O INSTRUMENTO DE AUTORIZAÇÃO DE COMPRA ("IAC") OU INSTRUMENTO DE AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO ("IAS") COMO REPRESENTANTE AUTORIZADO DA ENTIDADE OU INDIVÍDUO ADQUIRENTE ("CLIENTE"), LEIA CUIDADOSAMENTE ESTE CONTRATO PRINCIPAL DE SUPORTE. AO ASSINAR O IAC OU IAS, VOCÊ DECLARA QUE ESTÁ AUTORIZADO A FIRMAR ESTE CONTRATO PRINCIPAL DE SUPORTE EM NOME DO CLIENTE E A VINCULAR O CLIENTE AOS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE CONTRATO PRINCIPAL DE SUPORTE. MEDIANTE SUA ASSINATURA DO IAC OU IAS, ESTE CONTRATO PRINCIPAL DE SUPORTE CONSTITUIRÁ UM ACORDO LEGAL E VINCULANTE ENTRE O CLIENTE E A SERENA SOFTWARE DO BRASIL LTDA. OU SUAS SUBSIDIÁRIAS APLICÁVEIS ("SERENA"). CASO VOCÊ TENHA QUAISQUER DÚVIDAS EM RELAÇÃO A ESTE CONTRATO PRINCIPAL DE SUPORTE, VOCÊ PODERÁ ENTRAR EM CONTATO COM O DEPARTAMENTO JURÍDICO DA SERENA NO (650) 481-3400 OU ESCREVER PARA A SERENA DO BRASIL LTDA., AOS CUIDADOS DE: DEPARTAMENTO JURÍDICO, COM CÓPIA PARA A SERENA SOFTWARE, INC., 2345 NW AMBERBROOK DRIVE, SUITE 200, HILLSBORO, OR 97006 USA, ATTN: GENERAL COUNSEL.

1.0 DEFINIÇÕES

- 1.1 "**Manutenção**" significa os serviços de suporte e manutenção técnicos para o Software identificado no Instrumento de Pedido e fornecido pela Serena em conformidade com este Contrato.
- 1.2 "**Instrumento de Pedido**" significa (a) um pedido de compra ou outro documento que tenha detalhes suficientes para a Serena atender ao pedido do Cliente e que foi aceito pela Serena; (b) uma Autorização de Compra ou Autorização de Serviço assinada ou de outra forma aceita pelo Cliente e aceita pela Serena; ou (c) um Pedido de Licença de Software assinado pelo Cliente e pela Serena.
- 1.3 "**Software**" significa produtos de software da Serena, em forma de código-objeto, que estejam comercialmente disponíveis no momento do pedido do Cliente e identificados no Instrumento de Pedido, e quaisquer modificações, correções e atualizações fornecidas pela Serena relacionadas à Manutenção.
- 1.4 "**Território**" significa o Brasil.
- 1.5 "**Documentação do Usuário**" significa o guia do usuário, os guias de instalação e/ou a documentação on-line aplicável ao Software. Toda Documentação do Usuário será no idioma inglês. A Documentação do Usuário não inclui material de marketing ou respostas a solicitações de

2.0 ORDERS; DELIVERY.

- 2.1 **Orders.** Customer may purchase the Maintenance by submitting an Order Instrument to Serena and paying all applicable fees set forth in the Order Instrument. Maintenance shall be exclusively governed by the terms of this Agreement and the terms and conditions specified in this Agreement shall be incorporated into all Order Instruments. Terms and conditions of any purchase order or other order document issued by Customer in connection with this Agreement shall not be binding upon Serena and shall not modify the terms of this Agreement. In the event of any conflict between the terms of this Agreement and any Purchase Authorization Letter, Service Authorization Letter or Software License Schedule, the terms of such Purchase Authorization Letter, Service Authorization Letter or Software License Schedule shall prevail. For purposes of this Agreement, "Software License Schedule" shall mean a separate schedule that sets forth the specific terms for the license and support of the Software, incorporates the terms and conditions of this Agreement and is signed by both Customer and Serena.

3.0 PAYMENT TERMS; TAXES

- 3.1 **Invoice and Payment.** Upon commencement of a Maintenance period, Customer shall be invoiced for applicable Maintenance fees. Subject to credit approval, payment is due within thirty (30) days from date of invoice. Except as expressly provided herein, all payment obligations are non-cancelable and all sums paid are non-refundable.

- 3.2 **Taxes and Duties.** Amounts payable under this Agreement are payable in full without deduction and are net of taxes and customs duties, if any, i.e., if Customer is required by applicable laws to withhold any tax on any amount payable to Serena under this Agreement, then such amount will be grossed-up so that the amount actually received by Serena equals to the amount which would have been received but for such withholding. Customer shall be responsible for the payment of all taxes (including, without limitation, sales, use, privilege, *ad valorem*, excise tax, any VAT, or other withholdings imposed on this transaction) and customs duties paid or payable, however designated, levied, or based on amounts payable or on Customer's use or possession of the Software under this Agreement, but exclusive of federal, state, and local taxes based on Serena's net income. Upon Serena's prior request, Customer undertakes to provide Serena with copies of any applicable receipts evidencing such payments.

- 3.3 **Installation and Training.** Unless otherwise specified, fees set forth in an Order Instrument do not include installation and training fees.

propostas.

2.0 PEDIDOS; ENTREGA.

- 2.1 **Pedidos.** O Cliente poderá comprar a Manutenção enviando um Instrumento de Pedido para a Serena e pagando todas as respectivas taxas devidas estipuladas no Instrumento de Pedido. As Manutenções serão exclusivamente regidas pelos termos e condições especificadas neste Contrato. Os termos e condições especificados neste Contrato serão incorporados em todos os Instrumentos de Pedido. Os termos e condições de todo e qualquer pedido de compra ou outro documento de pedido emitido pelo Cliente relacionado a este Contrato não vincularão a Serena e não modificarão os termos deste Contrato. Em caso de qualquer conflito entre os termos deste Contrato e qualquer Instrumento de Autorização de Compra, Autorização de Serviço ou Pedido de Licença de Software, os termos de tal Instrumento de Autorização de Compra, Autorização de Serviço ou Pedido de Licença de Software deverão prevalecer. Para fins deste Contrato, Pedido de Licença de Software significa um pedido separado que estabelece os termos específicos para a licença e suporte do Software, incorpora os termos e condições deste Contrato e é assinado pelo Cliente e pela Serena.

3.0 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO; IMPOSTOS

- 3.1 **Fatura e Pagamento.** Mediante o início de um período de Manutenção, o Cliente deverá ser faturado pelas taxas de Manutenção aplicáveis. Sujeito à aprovação de crédito, o pagamento será devido em trinta (30) dias a partir da data da fatura. Exceto conforme expressamente especificado neste Contrato, nenhuma das obrigações de pagamento serão canceláveis e nenhuma das somas pagas serão reembolsáveis.

- 3.2 **Impostos e taxas.** Os valores pagos sob este Contrato são devidos integralmente, sem dedução, e são líquidos de impostos e taxas alfandegárias, se houver, isto é, se o Cliente for obrigado pelas leis aplicáveis a recolher qualquer tributo sobre qualquer montante devido à Serena sob este Contrato, tal valor será majorado de forma que o valor efetivamente recebido pela Serena seja igual ao valor que seria recebido caso não houvesse o recolhimento. O Cliente será responsável pelo pagamento de todos os impostos (incluindo, entre outros, impostos sobre vendas, uso, privilégio, *ad valorem*, imposto indireto e todo e qualquer imposto sobre o valor agregado, ou outras retenções impostas sobre esta transação) e taxas alfandegárias pagas ou pagáveis, independentemente de como serão designadas, incidentes ou baseadas nos valores pagáveis ou no uso ou posse do Software pelo Cliente sob este Contrato, com exceção dos impostos federais, estaduais e municipais baseados na receita líquida da Serena. Mediante a prévia solicitação da Serena, o Cliente concorda em fornecer à Serena cópias dos recibos aplicáveis que evidenciem tais pagamentos.

- 3.3 **Instalação e Treinamento.** A menos que seja especificado em contrário, as taxas estabelecidas em um Instrumento de Pedido não incluem taxas de instalação e treinamento.

- 3.4 **Audit.** Customer shall maintain accurate business records relating to its use and deployment of the Software. Serena shall have the right, not more than once every twelve (12) months and upon twenty (20) business days prior written notice, to verify Customer's compliance with its obligations under this Agreement by auditing Customer's business records and Customer's use and deployment of the Software within Customer's information technology systems. Serena and/or a public accounting firm selected by Serena shall perform the audit during Customer's regular business hours and comply with Customer's reasonable safety and security policies and procedures. Any agreement Customer may require the public accounting firm to execute shall not prevent disclosure of the audit results to Serena. Customer shall reasonably cooperate and assist with such audit. Customer shall, upon demand, pay to Serena all license and Maintenance fees for any unauthorized deployments and/or excess usage of Software products disclosed by the audit. License fees for such unauthorized deployments and/or excess usage shall be invoiced to and paid by Customer at Serena's then-current list price, and applicable Maintenance fees shall be applied retroactively to the entire period of the unauthorized and/or excess usage. Serena shall be responsible for its own costs and expenses in conducting the audit, unless the audit indicates that Customer has exceeded its Licensed Capacity or otherwise exceeds its license restrictions, such that the then-current list price of non-compliant Software deployment exceeds five percent (5%) of the total then-current list price of the Software actually licensed by Customer, in which event Customer shall, upon demand, reimburse Serena for all reasonable costs and expenses of the audit.
- 3.4 **Auditória.** O Cliente deverá manter registros corporativos precisos em relação ao seu uso e implantação do Software. A Serena terá o direito de, não mais que uma a cada doze (12) meses e mediante um aviso por escrito com vinte (20) dias úteis de antecedência, verificar o cumprimento pelo Cliente de suas obrigações sob este Contrato auditando os registros corporativos do Cliente e o uso e implantação do Software pelo Cliente nos sistemas de tecnologia da informação do Cliente. A Serena e/ou a empresa de contabilidade pública selecionada pela Serena realizará a auditoria durante o horário comercial normal do Cliente e cumprirá com as razoáveis políticas e procedimentos de segurança do Cliente. Qualquer contrato que o Cliente possa exigir que a empresa de contabilidade pública assine não deverá impedir a divulgação dos resultados da auditoria para a Serena. O Cliente deverá cooperar e auxiliar, de forma razoável, durante a auditoria. O Cliente, quando solicitado, pagará à Serena todas as taxas de licença e Manutenção por toda e qualquer implantação não-autorizada e/ou uso excedente dos produtos de Software revelados pela auditoria. As taxas de Licença para tais implantações não-autorizadas e/ou excesso de uso devem ser faturadas e pagas pelo Cliente de acordo com a tabela de preços da Serena então em vigor e as taxas de Manutenção aplicáveis devem ser aplicadas retroativamente a todo o período de uso não-autorizado e/ou excedente. A Serena será responsável por seus próprios custos e despesas na condução da auditoria, exceto se a auditoria indicar que o Cliente excedeu sua Capacidade Licenciada ou, de outra forma, excedeu as restrições da sua licença, de forma que o preço de lista então em vigor do Software desconforme excede cinco por cento (5%) da tabela de preços então em vigor do total de Softwares licenciados pelo Cliente, caso em que o Cliente deverá, quando solicitado, reembolsar a Serena por todos os custos e despesas razoáveis de auditoria.

4.0 TERMINATION

- 4.1 **Default; Bankruptcy.** Serena may at its option suspend accepting further Order Instruments, terminate one or more pending Order Instruments, or terminate this Agreement if (a) Customer fails to pay any amount when due under this Agreement and does not cure such non-payment within ten (10) days of receipt of written notice of non-payment; (b) Customer breaches this Agreement and does not cure such breach within thirty (30) days of receipt of written notice of such breach; (c) subject to provisions of applicable bankruptcy and insolvency laws, Customer becomes the subject of any involuntary proceeding relating to insolvency and such petition or proceeding is not dismissed within sixty (60) days of filing; or (d) Customer becomes the subject of any voluntary or involuntary petition pursuant to applicable bankruptcy or insolvency laws, or request for receivership, liquidation, or composition for the benefit of creditors and such petition, request or proceeding is not dismissed within sixty (60) days of filing.

5.0 LIMITATION OF LIABILITY. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL SERENA OR ITS THIRD PARTY

4.0 RESCISÃO

- 4.1 **Inadimplência; Falência.** A Serena poderá, à sua escolha, suspender a aceitação de demais Instrumentos de Pedido, rescindir um ou mais Instrumentos de Pedido pendentes ou rescindir este Contrato se (a) o Cliente não pagar a quantia devida sob este Contrato e não saldar essa dívida pendente em dez (10) dias a partir do recebimento do aviso por escrito da dívida; (b) o Cliente violar este Contrato e não remediar esta violação em um prazo de trinta (30) dias após o recebimento da notificação por escrito sobre tal violação; (c) sujeito às leis de falência e insolvência aplicáveis, o Cliente se tornar sujeito de qualquer processo involuntário relacionado a insolvência e tal petição ou processo não seja indeferido em um prazo de sessenta (60) dias contados do protocolo; ou (d) o Cliente se tornar sujeito de qualquer processo voluntário ou involuntário relativo às leis de falência e insolvência aplicáveis ou concordata, liquidação ou composição para benefício de credores, e tal petição, pedido ou processo não seja indeferido em um prazo de sessenta (60) dias de seu protocolo.

5.0 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE. NA MÁXIMA EXTENSÃO PERMITIDA PELA LEI APPLICÁVEL, EM HIPÓTESE ALGUMA A SERENA

VENDORS BE LIABLE TO CUSTOMER OR ANY OTHER PARTY FOR (A) ANY SPECIAL, INCIDENTAL, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES OR (B) LOSS OF DATA, BUSINESS INTERRUPTION, OR SIMILAR DAMAGES OR LOSS, EVEN IF SERENA AND ITS THIRD PARTY VENDORS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. EXCEPT AS LIMITED BY APPLICABLE LAW AND REGARDLESS OF THE BASIS FOR CUSTOMER'S CLAIM, SERENA'S MAXIMUM LIABILITY UNDER THIS AGREEMENT SHALL BE LIMITED TO THE MAINTENANCE FEES PAID FOR THE MAINTENANCE GIVING RISE TO THE CLAIM. THE FOREGOING LIMITATIONS SHALL APPLY NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF THE ESSENTIAL PURPOSE OF ANY LIMITED REMEDY. THE PARTIES ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE LIMITATIONS SET FORTH HEREIN ARE AN ESSENTIAL PART OF THIS AGREEMENT, AND THAT IN THE ABSENCE HEREOF, THE PRICES AND OTHER CONDITIONS REFLECTED HEREIN WOULD BE SUBSTANTIALLY DIFFERENT.

6.0 MAINTENANCE

- 6.1 **Maintenance Period.** If Customer elects to purchase Maintenance, the Maintenance period shall commence upon the initial delivery of the Software and continue for a period of one year thereafter. The Maintenance period, at Customer's option, may be renewed pursuant to subsequent Order Instruments. Prior to such renewal, Serena may, upon twenty (20) business days written notice, require Customer to provide a report on Customer's use and deployment of the Software. Such report shall be certified by an officer of Customer and shall specify, with respect to Customer's Software: (a) the type and amount of Licensed Capacity; (b) the version; and (c) the Serena license serial number. Serena shall issue an annual renewal notice to Customer at least ninety (90) days prior to the expiration of the then-current Maintenance period. Maintenance fees shall be based on the then-current list price and are subject to change without notice.
- 6.2 **Support Coordinators; Service Level.** Maintenance shall consist of support services provided by Serena to one designated support coordinator of Customer (and one backup coordinator) per Customer location, by telephone, facsimile, email and World Wide Web site. Support is available during normal business hours in the applicable location within the Territory, Monday through Friday, excluding nationally observed holidays. All support will be provided by Serena support personnel or third parties via telephone or World Wide Web from outside of the Territory. Support will be provided primarily in the English Language. Emergency support is available outside of these hours via pager service accessible through the main support telephone number. Support will be provided in accordance with the Support

OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O CLIENTE OU QUALQUER OUTRA PARTE POR (A) QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, ACIDENTAIS, INDIRETOS OU CONSEQUENCIAIS OU (B) PERDA DE DADOS, INTERRUPÇÃO DE ATIVIDADES COMERCIAIS OU DANOS OU PREJUÍZOS SEMELHANTES, MESMO QUE A SERENA E SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO INFORMADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. EXCETO CONFORME LIMITAÇÃO DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E INDEPENDENTEMENTE DA BASE PARA RECLAMAÇÃO DO CLIENTE, A RESPONSABILIDADE MÁXIMA DA SERENA SOB ESTE CONTRATO LIMITAR-SE-Á ÀS TAXAS DE MANUTENÇÃO PAGAS PELA MANUTENÇÃO QUE DEREM ORIGEM À RECLAMAÇÃO. AS LIMITAÇÕES SUPRACITADAS APLICAM-SE INDEPENDENTEMENTE DO DESCUMPRIMENTO DO OBJETIVO ESSENCIAL DE QUALQUER RECURSO LIMITADO. AS PARTES RECONHECEM E CONCORDAM QUE AS LIMITAÇÕES AQUI DEFINIDAS CONSTITUEM PARTE ESSENCIAL DESTE CONTRATO, E QUE NA FALTA DE TAIS LIMITAÇÕES, O PREÇO E OUTRAS CONDIÇÕES AQUI REFLETIDAS SERIAM SUBSTANCIALMENTE DIFERENTES.

6.0 MANUTENÇÃO

- 6.1 **Período de Manutenção.** Se o Cliente optar por adquirir Manutenção, o período de Manutenção começará a partir da data de entrega inicial do Software e continuará por um período de um ano. O período de Manutenção poderá, a critério do Cliente, ser renovado através de Instrumentos de Pedido subseqüentes. Antes de tal renovação, a Serena poderá, mediante notificação por escrito com 20 (vinte) dias úteis de antecedência, exigir que o Cliente forneça um relatório sobre o uso e a implantação do Software pelo Cliente. Tal relatório deverá ser certificado por um representante do Cliente e deverá especificar, com relação ao Software do Cliente: (a) o tipo e a quantidade da Capacidade Licenciada; (b) a versão e (c) o número de série da licença da Serena. A Serena deverá emitir uma notificação de renovação anual para o Cliente pelo menos 90 (noventa) dias antes do vencimento do período de Manutenção então em vigor. As taxas de Manutenção serão baseadas no preço de lista então em vigor e estarão sujeitas a mudança sem notificação prévia.

- 6.2 **Coordenadores de Suporte; Nível de Serviço.** A Manutenção consistirá de serviços de suporte fornecidos pela Serena para um coordenador de suporte designado do Cliente (e um coordenador de *backup*) por local do Cliente, por telefone, fax, e-mail e por site da rede mundial de computadores. O Suporte estará disponível durante o horário comercial normal no local aplicável do Território, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais. Todo suporte será fornecido pelo pessoal de suporte da Serena ou terceiros por telefone ou pela rede mundial de computadores de fora do Território. O suporte será fornecido principalmente no idioma inglês. O suporte de emergência estará disponível fora desses horários através de serviços de *pager* acessíveis pelo número de telefone de

- 6.3 **Additional Licensed Capacity.** In the event that Customer purchases additional licensed capacity for the Software prior to the annual anniversary date of the Maintenance period, Customer agrees to pay applicable Maintenance fees based on Serena's then-current list price. Maintenance fees shall apply from the effective date of such additional Licensed Capacity and continue for a period of one year thereafter, unless otherwise agreed to in writing by the parties, so that Maintenance for Customer's previously acquired Software and added licensed capacity is coterminous.
- 6.4 **New Releases.** During any period in which Customer is current on Maintenance, Serena shall provide Customer with one copy of any new release of the Software, which may include generally available error corrections, modifications, maintenance patch releases, enhancements (unless priced separately by Serena and generally not included with new licenses for the Software at that time), and the revised User Documentation, if applicable. Notwithstanding the foregoing, stand-alone error corrections that are not part of a new release shall not be independently supported but shall be incorporated into the next release of the Software. If Customer installs a new release of the Software, Customer may continue to use the previous version of the Software for up to one hundred twenty (120) days in order to assist Customer in the transition to the new release. Once Customer completes its transition to the new release of the Software, Customer must discontinue use of the previous version of the Software.
- 6.5 **Supported Releases.** Serena will continue to support the immediately preceding release of the Software for a period of twelve (12) months following the earlier of (a) the discontinuance of such Software or (b) the date on which the new release becomes generally available, provided that Customer has paid applicable Maintenance fees and incorporated all Maintenance patch releases issued by Serena for the release of the Software.
- 6.6 **Reinstatement of Maintenance.** If Customer allows Maintenance to expire, Customer may, at a later date, renew Maintenance by paying the following: (a) if Customer has installed the current release of the Software but has failed to pay the applicable renewal fee on or before the one hundred twentieth (120th) day following expiration of the Maintenance period, annual Maintenance fees at Serena's then-current rates, plus Serena's then-current reinstatement fee; or (b) if Customer has not installed the current release of the Software or has failed to pay the applicable renewal fee by the one hundred twentieth (120th) day following expiration of the Maintenance period, annual Maintenance fees at Serena's then-current rates, plus Serena's then-current license update fee for the current release of the Software.
- 6.3 **Capacidade licenciada adicional.** Caso o Cliente adquira Capacidade Licenciada adicional para o Software antes da data de aniversário anual do período de Manutenção, o Cliente concorda em pagar as taxas de Manutenção aplicáveis com base na lista de preços então em vigor da Serena. As taxas de Manutenção serão aplicáveis a partir da data efetiva de tal Capacidade Licenciada adicional, e continuará por um período de um ano, exceto se acordado pelas partes, por escrito, que a Manutenção para a Capacidade Licenciada adicional será finalizada conjuntamente com a Manutenção para Capacidade Licenciada existente do Cliente.
- 6.4 **Novas Versões.** Durante qualquer período de Manutenção em vigor, a Serena deverá oferecer ao Cliente uma cópia de qualquer nova versão do Software, o que pode incluir correções de erros, modificações, versões de *patch* de manutenção, aprimoramentos que estejam disponíveis de forma geral (a menos que sejam cobrados separadamente pela Serena e não sejam normalmente incluídos nas novas licenças do Software naquele momento) e a Documentação de Usuário revisada, caso aplicável. Não obstante o acima, as correções de erro independentes que não sejam parte da nova versão não serão suportadas independentemente, mas serão incorporadas à próxima versão do Software. Se o Cliente instalar uma nova versão do Software, ele poderá continuar a usar a versão anterior do Software por até 120 (cento e vinte) dias para auxiliá-lo na transição para a nova versão. Assim que o Cliente completar a sua transição para a nova versão do Software, o Cliente deverá descontinuar o uso da versão anterior do Software.
- 6.5 **Versões com suporte.** A Serena continuará a fornecer suporte à versão imediatamente precedente do Software por um período de 12 (doze) meses após o que ocorrer primeiro dentre (a) a descontinuidade do Software ou (b) a data em que a nova versão do Software torne-se disponível de forma geral, desde que o Cliente tenha pago as taxas de Manutenção aplicáveis e tenha incorporado todos os *patches* de Manutenção emitidos pela Serena para a nova versão do Software.
- 6.6 **Renovação da Manutenção.** Se o Cliente deixar que a Manutenção vença, ele poderá, posteriormente, renovar a Manutenção pagando o seguinte: (a) se o Cliente tiver instalado a versão atual do Software, mas não tiver pago a taxa de renovação aplicável em até cento e vinte (120) dias após o vencimento do período de Manutenção, as taxas de Manutenção anuais de acordo com as taxas então em vigor da Serena, além das taxas de renovação da Manutenção da Serena então em vigor; ou (b) se o Cliente não tiver instalado a versão atual do Software ou não tiver pago a taxa de renovação aplicável em até cento e vinte (120) dias após o vencimento do período de Manutenção, as taxas de Manutenção anuais de acordo com as taxas então em vigor da Serena, além da taxa de atualização de licença então em vigor para versão atual do Software.

7.0 GENERAL

- 7.1 **Independent Contractors.** The parties acknowledge and agree that each is an independent contractor. This Agreement shall not be construed to create a partnership, joint venture or agency relationship between the parties.
- 7.2 **Entire Agreement.** The terms and conditions of this Agreement apply to all Order Instruments submitted and all Maintenance subscribed to hereunder. This Agreement shall supersede any different, inconsistent or preprinted terms and conditions in any Customer order form, purchase order or other ordering document. This Agreement shall supersede the terms of any unsigned, clickwrap, or shrinkwrap license included in any package, media, or electronic version of the Software furnished by Serena or its resellers and any such Software shall be licensed pursuant to the terms of this Agreement. This Agreement shall supersede all previous agreements and understandings of any nature whatsoever, oral or written, between the parties relating to Maintenance and constitutes the entire agreement between the parties relating thereto.
- 7.3 **Assignment.** Customer has no right to assign, sublicense, pledge, or otherwise transfer any of its rights in and to this Agreement, in whole or in part (collectively, an “Assignment”), without Serena’s prior written consent, and any Assignment without such consent shall be null and void. Any change in control of Customer, whether by merger, share purchase, asset sale, or otherwise, shall be deemed an Assignment subject to the terms of this Section 7.3. If Serena grants its consent to any Assignment, Customer shall as a condition to such consent, pay to Serena upon demand Serena’s then-current assignment fee.
- 7.4 **Force Majeure.** No failure, delay or default in performance of any obligation of a party to this Agreement, except payment of license fees due hereunder, shall constitute an event of default or breach of the Agreement to the extent that such failure to perform, delay or default arises out of a cause, existing or future, that is beyond the reasonable control of such party, including, without limitation, action or inaction of a governmental agency, civil or military authority, fire, strike, lockout or other labor dispute, inability to obtain labor or materials on time, flood, war, riot, theft, earthquake or other natural disaster (“Force Majeure Event”). The party affected by such Force Majeure Event shall take all reasonable actions to minimize the consequences of any Force Majeure Event.
- 7.5 **Severability.** If any provision of this Agreement shall be held illegal or otherwise unenforceable by a court of competent jurisdiction, that provision shall be severed and the remainder of the Agreement shall remain in full force and effect.

7.0 GERAL

- 7.1 **Contratantes Independentes.** As partes reconhecem e concordam que são contratantes independentes. Este Contrato não deverá ser interpretado como criando uma relação de sociedade, joint venture ou agenciamento entre as partes.
- 7.2 **Acordo Integral.** Os termos e condições deste Contrato aplicam-se a todos os Instrumentos de Pedido apresentados e a toda Manutenção adquirida sob este Contrato. Este Contrato prevalecerá sobre quaisquer termos e condições diferentes, inconsistentes ou pré-impresos em qualquer formulário de pedido, ordem de compra ou outro documento de pedido do Cliente. Este Contrato prevalecerá sobre os termos de qualquer licença não assinada, clickwrap, ou shrinkwrap inclusas em qualquer pacote, mídia ou versão eletrônica do Software fornecido pela Serena ou seus revendedores e qualquer tal Software deverá ser licenciado de acordo com os termos deste Contrato. Este Contrato prevalecerá sobre todos os contratos e entendimentos anteriores de qualquer natureza, tácitos ou por escrito, entre as partes relativos à Manutenção e constitui acordo integral entre as partes referidas neste Contrato.
- 7.3 **Cessão.** O Cliente não tem direito de ceder, sublicenciar, penhorar ou de outra forma transferir quaisquer de seus direitos sob este Contrato, no todo ou em parte (conjuntamente, uma “Cessão”), sem a autorização prévia e por escrito da Serena e qualquer Cessão feita sem a referida autorização será nula ou inválida. Qualquer mudança no controle do Cliente, seja por fusão, compra de participação, venda de ativos, ou qualquer outra forma, será considerada uma Cessão sujeita aos termos desta Cláusula 7.3. Se a Serena der seu consentimento a qualquer Cessão, o Cliente deverá, como uma condição para esta autorização, pagar à Serena, mediante solicitação da Serena, a taxa de cessão da Serena em vigor na data em questão.
- 7.4 **Força Maior.** Nenhuma falha, atraso ou descumprimento de qualquer obrigação de uma das partes deste Contrato, exceto o pagamento de taxas de licença devidas sob este Contrato, constituirá um caso de inadimplemento ou violação do Contrato na medida em que tal falha em cumprir, atraso ou inadimplemento seja decorrente de uma causa, atual ou futura, que esteja além do controle razoável de tal parte, incluindo, sem limitação, ação ou inação de agência governamental, autoridade civil ou militar, incêndio, greve, paralisação patronal ou outra disputa trabalhista, incapacidade de obter mão-de-obra ou material em tempo, inundação, guerra, revolução, roubo, terremoto ou outro desastre natural (“Evento de Força Maior”). A parte afetada por tal Evento de Força Maior deverá tomar todas as ações razoáveis para minimizar as consequências de qualquer Evento de Força Maior.
- 7.5 **Independência das disposições contratuais.** Se qualquer disposição deste Contrato for considerada ilegal ou de outra maneira não exequível por um tribunal de jurisdição competente, aquela disposição deverá ser retirada e o restante do Contrato permanecerá em pleno vigor e efeito.

- 7.6 **Waiver.** The waiver of any right or election of any remedy in one instance shall not affect any rights or remedies in another instance. A waiver shall be effective only if made in writing and signed by an authorized representative of the applicable party.
- 7.7 **Notices.** All notices required by this Agreement shall be in writing, addressed to the party to be notified and deemed to have been effectively given and received (a) on the fifth business day following deposit in the mail, if sent by first class mail, postage prepaid; (b) upon receipt, if sent by registered or certified U.S. mail, postage prepaid, with return receipt requested; (c) upon transmission, if sent by facsimile and confirmation of transmission is produced by the sending machine and a copy of such facsimile is promptly sent by another means specified in this Section 7.7; or (d) upon delivery, if delivered personally or sent by express courier service and receipt is confirmed by the recipient. Notices shall be addressed to the parties based on the address stated in the applicable Order Instrument, with a copy to Serena Software, Inc., 1900 Seaport Boulevard, Redwood City, CA 94063, U. S. A. Attn: General Counsel. A change of address for notice purposes may be made pursuant to the procedures set forth above.
- 7.8 **Export Restrictions.** Customer acknowledges that the Software and certain confidential information (collectively “Technical Data”) are subject to United States export controls under the U.S. Export Administration Act, including the Export Administration Regulations, 15 C.F.R. Parts 730 *et seq.* (collectively, “Export Control Laws”). Each party agrees to comply with all requirements of the Export Control Laws with respect to the Technical Data. Without limiting the foregoing, Customer shall not (a) export, re-export, divert or transfer any such Technical Data, or any direct product thereof, to any location within Cuba, Sudan, North Korea, Iran or Syria, or any other destination, company, or person restricted or prohibited by Export Control Laws; (b) disclose any such Technical Data to any national of any country when such disclosure is restricted or prohibited by the Export Control Laws; or (c) export or re-export the Technical Data, directly or indirectly, for nuclear, missile, or chemical/biological weaponry end uses prohibited by the Export Control Laws.
- 7.9 **UK Bribery Act.** Each party agrees to comply with the UK Bribery Act. Customer acknowledges and agrees that customer has not received, requested, been offered, agreed, paid or promised, any offer, promise or gift of any financial or other advantage from and to any person that would constitute a violation under the UK Bribery Act, or which would have influenced or secured any business or other advantage to Serena.
- 7.10 **Disputes.** All disputes, controversies or differences including disputes relating to the termination or alleged impairment of this Agreement which may arise between the parties, out of or
- 7.6 **Renúncia.** A renúncia a qualquer direto ou escolha de qualquer recurso em uma ocasião não afetará quaisquer direitos ou recursos em outra ocasião. Uma renúncia será efetiva somente se feita por escrito e assinada por um representante autorizado da parte aplicável.
- 7.7 **Avisos.** Todos os avisos solicitados por este Contrato serão feitos por escrito, endereçados à parte a ser avisada e considerados como tendo sido efetivamente enviados e recebidos (a) no quinto dia útil após depósito no correio, se enviada por correio prioritário, postagem pré-paga; (b) mediante recebimento, se enviado por carta registrada ou certificada, postagem pré-paga, com solicitação de aviso de recebimento; (c) mediante transmissão, se enviado por fax e a confirmação da transmissão for produzida pela máquina de envio e uma cópia de tal fax for imediatamente enviada por outros meios especificados nesta Cláusula 7.7; ou (d) mediante entrega, se entregue pessoalmente ou enviado por serviço de correio expresso e o recebimento for confirmado pelo expedidor. Os avisos serão endereçados às partes com base no endereço especificado no Instrumento de Pedido aplicável, com uma cópia para Serena Software, Inc., 1900 Seaport Boulevard, Redwood City, CA 94063, U. S. A. Aos cuidados do Departamento Jurídico (General Counsel). Uma alteração de endereço para fins de avisos poderá ser feita conforme os procedimentos estabelecidos acima.
- 7.8 **Restrições a Exportação.** O Cliente reconhece que o Software e determinadas informações confidenciais (coletivamente “Dados Técnicos”) estão sujeitos a controles de exportação dos Estados Unidos sob a Lei de Administração de Exportação dos Estados Unidos, incluindo as Normas de Administração de Exportação, 15 C.F.R. Partes 730 *et seq.* (coletivamente, “Leis de Controle de Exportação”). Cada parte concorda em cumprir todos os requisitos das Leis de Controle de Exportação com relação a Dados Técnicos. Sem limitar o precedente, o Cliente não deverá (a) exportar, reexportar, desviar ou transferir tais Dados Técnicos ou qualquer produto direto, para qualquer localidade em Cuba, Sudão, Coréia do Norte, Irã ou Síria, ou outro destino, empresa ou pessoa restrita ou proibida pelas Leis de Controle de Exportação; (b) revelar qualquer destes Dados Técnicos a qualquer cidadão de qualquer país para o qual tal divulgação seja restrita ou proibida pelas Leis de Controle de Exportação; ou (c) exportar ou reexportar os Dados Técnicos, direta ou indiretamente, para uso final em armas nucleares, mísseis ou armas químicas/biológicas proibidas pelas Leis de Controle de Exportação.
- 7.9 **UK Bribery Act (Legislação do Reino Unido de combate à corrupção).** O Cliente reconhece e concorda que não recebeu, solicitou, recusou, concordou, pagou ou prometeu qualquer oferta, promessa, presente ou outra vantagem de e para qualquer indivíduo que constituiria uma violação das premissas da *UK Bribery Act*, ou que possa ter influenciado ou garantido qualquer negócio ou outra vantagem para Serena.
- 7.10 **Disputas.** Todas as disputas, controvérsias ou diferenças, incluindo disputas relacionadas à rescisão ou alegado prejuízo deste Contrato, que possam surgir entre as partes

in relation to or in connection with this Agreement or for the breach thereof, shall be finally settled by arbitration under the Rules of Arbitration of the Arbitration and Mediation Center of the Chamber of Commerce Brazil-Canada, São Paulo, by three (3) arbitrators appointed in accordance with the said rules. The place of arbitration will be the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil, where the final award will be rendered. The award of such arbitration shall be final and binding upon the parties. California laws shall govern the arbitration and this Agreement. English will be the language of the arbitral proceedings. The arbitration shall be confidential. Each party will bear its own attorneys' and experts' fees and expenses, regardless of the content of the final award. The fees and expenses of the arbitrators, fees and expenses of the experts appointed by the Arbitral Tribunal (panel), and the administrative expenses of the aforesaid Arbitration Center which may be incurred during the arbitration shall be supported by the parties according to the rules of Arbitration Center and the final award will rule on the obligation of the losing party reimbursing the amount paid in advance by the other party. The Arbitral Tribunal may, as soon as the file has been transmitted and at the request of a party, order any interim or conservatory measure it deems appropriate. Before the file is transmitted to the Arbitral Tribunal, and in appropriate circumstances even thereafter when the party is not able to obtain an urgent analysis from an Arbitral Tribunal, the parties may apply to the competent judicial authority for interim or conservatory measures. The application of a party to a judicial authority for such measures or for the implementation of any such measures ordered by an Arbitral Tribunal shall not be deemed to be an infringement or a waiver of the arbitration agreement and shall not affect the relevant powers reserved to the Arbitral Tribunal, including the power to review the order. The submission by the parties to arbitration shall not prevent any party to file an injunctive or urgent relief before the competent judicial court prior to the institution of the arbitration. After the arbitration is instituted, the arbitration panel shall be competent to decide on any injunctive or urgent relief as well as to review decisions beforehand issued by the judicial courts. For the purposes and effects of article 806 of the Brazilian Code of Civil Procedure the parties hereby accept and convene that the request for arbitration shall correspond to the filing of the main lawsuit referred to in article 806. Judgment on the annulment of the award may be entered by any court having jurisdiction. For this purpose, the parties hereby consent to the jurisdiction of the courts of the City of São Paulo, State of São Paulo, Brazil.

- 7.11 **Amendment.** This Agreement may only be modified or supplemented by a written document executed by an authorized representative of each party.
- 7.12 **Survival.** Any terms of this Agreement which by their nature extend beyond the termination or expiration of this Agreement shall remain in effect until fulfilled. Such terms shall include, without limitation, all provisions herein relating to payment of fees, limitation of liability and all general provisions.

ou em relação ou a este Contrato ou pela violação deste Contrato, serão finalmente resolvidas por arbitragem, de acordo com o Regulamento de Arbitragem do Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá (CCBC), São Paulo, por 3 (três) árbitros indicados de acordo com referido regulamento. O local da arbitragem será a cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil, onde a decisão final será proferida. A decisão dessa arbitragem será final e vinculará ambas as partes. A arbitragem e o Contrato serão regidos pelas leis da Califórnia. O inglês será o idioma dos procedimentos arbitrais. A arbitragem será confidencial. Cada parte arcará com os honorários e despesas de seus advogados e peritos, independentemente do conteúdo da decisão final. Os honorários e despesas dos árbitros e dos peritos nomeados pelo Tribunal Arbitral (painel), e as despesas administrativas do Centro de Arbitragem acima referido que possam ser incorridas durante a arbitragem serão arcadas pelas partes de acordo com as regras do Centro de Arbitragem, e a decisão final disporá sobre a obrigação da parte perdedora de reembolsar o valor pago antecipadamente pela outra parte. O Tribunal Arbitral poderá, tão logo esteja em posse dos autos, e a pedido de uma das partes, ordenar a execução de qualquer medida cautelar ou provisória que julgar apropriada. Antes da remessa dos autos ao Tribunal Arbitral, e mesmo em circunstâncias adequadas após a remessa, na hipótese de uma parte não conseguir a análise urgente do Tribunal Arbitral, as partes poderão requerer à autoridade judicial competente as medidas cautelares ou provisórias pertinentes. O requerimento feito por uma parte a uma autoridade judicial relacionado a referidas medidas ou a sua execução ordenada pelo Tribunal Arbitral não será considerado uma infração ou renúncia à convenção de arbitragem e não comprometerá a competência do Tribunal Arbitral, inclusive para rever a medida. A submissão, pelas partes, à arbitragem não impedirá nenhuma das partes de solicitar liminar ou medida cautelar perante o tribunal judicial competente antes da instituição da arbitragem. Após a instituição da arbitragem, o painel de arbitragem terá competência para decidir sobre qualquer medida liminar ou cautelar, bem como revisar decisões antecipadamente emitidas pelos tribunais judiciais. Para os fins e efeitos do artigo 806 do Código de Processo Civil, as Partes aceitam e concordam que o requerimento para início do processo arbitral equivalerá à proposição da ação principal prevista no referido dispositivo. O julgamento sobre a nulidade de um laudo poderá ser requerido em qualquer juízo competente. Para este fim, as partes neste ato consentem com a jurisdição da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, Brasil.

- 7.11 **Alteração.** Este Contrato só poderá ser modificado ou complementado por um documento por escrito celebrado por um representante autorizado de cada uma das partes.
- 7.12 **Sobrevivência.** Quaisquer termos deste Contrato que por sua natureza estendam-se além da rescisão ou expiração deste Contrato permanecerão em vigor até que sejam cumpridos. Tais termos incluirão, sem limitação, todas as disposições deste Contrato relativas ao pagamento de honorários, limitação de responsabilidade e todas as cláusulas gerais.

- 7.13 **Authorized Signatory.** Each party represents and warrants to the other party that its signatory to this Agreement is duly authorized to sign this Agreement on behalf of its respective party and to bind such party to the terms of this Agreement.
- 7.14 **Counterparts.** This Agreement may be executed in multiple counterparts, all of which taken together shall constitute a single agreement.
- 7.15 **Languages.** In the event of any conflict between the English version and the Portuguese version of this Agreement, the English version shall control.
- 7.13 **Signatário Autorizado.** Cada uma das partes representa e garante a outra parte que o seu signatário deste Contrato está devidamente autorizado a assinar este Contrato em nome de sua respectiva parte e vincular tal parte aos termos deste Contrato.
- 7.14 **Vias Contratuais.** Este Contrato pode ser executado em múltiplas vias, todas as quais devem constituir um contrato único.
- 7.15 **Idiomas.** Em caso de qualquer conflito entre a versão em inglês e a versão em português deste Contrato, a versão em inglês prevalecerá.