

## ADENDO DE PLATAFORMA SES PARA REVENDEDORES

Este Adendo de Plataforma *StreamOne Enterprise Solutions* (SES) para Revendedores (o “Adendo”) é um documento com poder legal e vinculativo entre TD SOLUÇÕES AVANÇADAS DE TECNOLOGIA BRASIL LTDA. (“TD”) e o Revendedor (“Revendedor”), em complemento ao contrato de revendedor celebrado entre as partes, de forma a regularo uso do Marketplace *StreamOne Enterprise Solutions* (“SES” ou “Marketplace em Nuvem”), por intermédio do portal da TD na internet (o “Site”). O indivíduo (seja pessoa física ou representante autorizado de uma empresa, seja outra pessoa jurídica) que estiver celebrando este Adendo em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica declara e garante possuir competência para atuar em nome da referida empresa ou pessoa jurídica e vinculá-la aos termos e condições deste Adendo. Em todas as circunstâncias mencionadas, as referências ao termo “Revendedor” e termos correlatos, neste Adendo ou no Site, aludirão ao Revendedor.

**ANTES DE CLICAR NO BOTÃO “ACEITAR” AO FINAL DESTE DOCUMENTO, O USUÁRIO DEVERÁ LER ATENTAMENTE OS TERMOS E CONDIÇÕES DESTE ADENDO. AO CLICAR NO BOTÃO “ACEITAR”, O USUÁRIO CONSENTIRÁ A CONTRATAR E TORNAR-SE PARTE DESTE ADENDO. CASO O USUÁRIO NÃO CONCORDE COM QUAISQUER DOS TERMOS DESTE ADENDO, DEVERÁ CLICAR NO BOTÃO “RECUSAR” E, DESTA FORMA, O REVENDEDOR NÃO ESTARÁ AUTORIZADO A ADQUIRIR OS SERVIÇOS.**

### 1. ESCOPO

Ao aceitar os termos deste Adendo, o Revendedor poderá participar de Programas de Revenda de Serviços em Nuvem da TD (os “Programas” ou “Programas em Nuvem”). O SES permite ao Revendedor associar-se a um ou mais Prestadores de Serviço em Nuvem (o “Prestador de Serviço em Nuvem”), sendo também permitido ao Revendedor optar por criar *storefront* em seu próprio nome, no ambiente do Marketplace em Nuvem (o “Marketplace”).

Os termos e condições aplicáveis ao SES e aos Programas em Nuvem estão estabelecidos neste Adendo e, ainda, no Contrato de Revendedor ou no Contrato de Revendedor de Serviço em Nuvem, conforme celebrados entre o Revendedor e a TD (individualmente ou em conjunto, o “Contrato de Revendedor”). Na hipótese de conflito entre os termos do Contrato de Revendedor e aqueles contidos neste Adendo, prevalecerão os termos do Adendo em relação ao disposto no Contrato de Revendedor, exclusivamente para os fins deste instrumento.

Se o Revendedor decidir se associar a Prestadores de Serviço em Nuvem ou Programas em Nuvem separados, inclusive através do Marketplace em Nuvem, o Revendedor poderá ser instado a celebrar diversos documentos complementares a este Adendo contendo termos específicos para cada Prestador de

Serviço em Nuvem. Os termos dos documentos ou Aditivos em questão, se houver, complementarão e constituirão parte integrante deste Adendo.

## **2. INFORMAÇÕES DE CONTATO**

O Revendedor responsabiliza-se por manter atualizadas no Site as informações de contato associadas à sua conta, o que inclui a identidade das pessoas para contato. Caso venha a perder avisos, anúncios ou outras informações importantes associados à sua conta por não ter atualizado suas informações de contato, o Revendedor concorda que estará renunciando a qualquer questionamento com base na falta de avisos.

## **3. PRAZO DE VIGÊNCIA E RESCISÃO**

A. *Prazo de Vigência.* Este Adendo entrará em vigor no ato de sua aceitação pela TD (“Data de Vigência”), assim permanecendo até ser rescindido conforme especificado nesta cláusula. A partir da Data de Vigência, e até a validação de que o Revendedor está autorizado pelos Prestadores de Serviço em Nuvem a revender Serviços por intermédio do Programa em Nuvem, caso esta validação seja necessária, a TD iniciará o desempenho das atividades indicadas na cláusula “Escopo de Trabalho” ou “SOW” deste Adendo.

B. *Rescisão.*

i. *Rescisão sem Justa Causa.* Este Adendo poderá ser rescindido por qualquer das partes, sem justa causa, mediante notificação por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência. Se a TD rescindir este Adendo, ou realizar qualquer outra notificação ao Revendedor no âmbito deste instrumento, o endereço para notificação será aquele indicado nas informações da Conta do Revendedor. O Revendedor poderá enviar à TD as notificações exigidas nos termos deste Adendo ao endereço da TD indicado no Contrato de Revendedor. A rescisão deste Adendo sem justa causa não ensejará o cancelamento automático de quaisquer Pedidos ativos. É facultado ao Revendedor encerrar Contas de Cliente e cancelar Pedidos a qualquer tempo, sem justa causa. Pedidos por prazo determinado podem estar sujeitos à cobrança de taxas de cancelamento.

ii. *Rescisão por Justa Causa.* A TD poderá suspender (interromper o direito de acesso ou uso do SES ou do Marketplace em Nuvem) ou extinguir direitos de acesso ao Marketplace em Nuvem se: (a) o Revendedor violar a Política de Uso Aceitável (a “AUP”); ou (b) o Revendedor violar os termos e condições de quaisquer de seus contratos com a TD e não sanar tal violação dentro de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação de violação.

iii. *Efeito da Rescisão.* O Revendedor é responsável pela remuneração relativa a Pedidos formalizados por ele ou por seus Clientes até a data de rescisão, inclusive. Exceto se de outra forma cancelados conforme previsto neste instrumento, todos os Pedidos ativos do Revendedor serão automaticamente cancelados em 90 (noventa) dias contados da rescisão deste Adendo.

#### **4. ESCOPO DE TRABALHO, EQUIPE E ATRIBUIÇÕES**

A. *Gestão de Serviços.* Mediante aprovação do presente Adendo pela TD, ela designará um Gerente de Projeto ao Revendedor. Incumbe ao Gerente de Projeto TD: (1) contatar o Revendedor para avaliação inicial, planejamento e treinamento, conforme venha a ser necessário, (2) gerir as expectativas e o grau de satisfação do Revendedor ao longo de todo o projeto de disponibilização, (3) programar e coordenar os recursos necessários para dar suporte à instalação e à continuidade das operações do SES sob este Adendo, e (4) identificar, encaminhar aos superiores e documentar eventuais problemas ou questionamentos, se necessário.

B. *Etapas de Disponibilização.* A disponibilização não é imediata, exigindo ao contrário a adoção de diversas etapas durante as quais o envolvimento e a participação do Revendedor serão cruciais.

i. *Instalação.* A etapa inicial de configuração do processo de disponibilização tem início quando a TD aprovar este Adendo. A TD entrará em contato com o Revendedor para análise do processo de disponibilização e outorgará ao Revendedor as permissões necessárias para uso do SES.

ii. *Prontidão de Ambiente.* Concluída a etapa de instalação, a TD atuará com o Revendedor em uma sessão inicial de onboarding. Para tanto, o Revendedor receberá acesso ao SES e a seus Programas associados.

iii. *Prontidão Operacional.* O uso do SES e do Marketplace em Nuvem da TD pelo Revendedor, se este tiver optado por participar nesse Programa, poderá exigir um elevado grau de personalização. O Revendedor utilizará a etapa de Prontidão Operacional para definir o processo operacional que irá utilizar na gestão das Contas de Clientes dentro do SES e do Marketplace e, ainda, para instalar o Portal de Usuário Final e o sub-marketplace escalonado e sob a marca do Revendedor, conforme venha a ser aplicável.

iv. *Disponibilidade Operacional.* Esta ocorre quando o Revendedor tiver concluído o processo de customização para permitir a experiência *online* ao Revendedor e a seus usuários finais.

#### **5. GESTÃO DE ALTERAÇÕES**

A TD poderá efetuar alterações no SES, nos Programas em Nuvem ou no Marketplace, a qualquer tempo, sem notificação prévia nesse sentido. As alterações aos termos que afetem este Adendo, os Programas em Nuvem ou o Marketplace serão geridas no âmbito do SES e poderão exigir do Revendedor, ao acessar o portal do SES, que indique sua aceitação aos termos assim alterados.

## **6. SERVIÇOS DE SUPORTE**

Se necessitar de suporte com o SES, o Revendedor terá acesso ininterrupto (24 horas por dia, sete dias por semana) ao SES Knowledge Center, através do Portal SES, com respostas a dúvidas e questionamentos mais frequentes. O atendimento pelo Gerente de Projeto da TD alocado ao Revendedor será realizado durante o horário comercial, de segunda a sexta, das 9:00h às 18:00h. Fora do horário comercial, o atendimento será realizado no sistema 24/7 e o Revendedor poderá solicitar suporte pelos seguintes meios: (a) pelo email ContactUs.TsBr@techdata.com; (b) por telefone, no número 0800 724 1115; ou (c) pelo Portal SES, que gerará um Protocolo de Atendimento. As solicitações de suporte pelo número de telefone indicado acima e os Protocolos de Atendimento gerados pelo Portal SES permitirão o registro da solicitação encaminhada pelo Revendedor e seu acompanhamento até a finalização do atendimento. As solicitações de suporte recebidas fora do horário de expediente da TD serão atendidas durante o seu horário comercial.

## **7. CONTRATO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

A. *Aspectos Gerais da Contratação.* O Contrato de Nível de Serviço (“SLA”) aplica-se ao SES e ao Marketplace. O SLA tem por objetivo garantir a existência de elementos e compromissos apropriados para que o Revendedor e seus Clientes possam ter acesso a atendimento e serviços satisfatórios.

B. *Contrato de Prestação de Serviços.* A TD prestará o seguinte suporte: (i) suporte por telefone, de segunda a sexta, das 9:00h às 18:00h; (ii) os chamados telefônicos de suporte serão direcionados a um celular, e a TD envidará esforços comercialmente razoáveis para dar uma resposta ou tomar as providências necessárias; e (iii) um email de suporte será monitorado 24 (vinte e quatro) horas por dia. O representante do Revendedor deverá estar disponível, se necessário, quando a TD tentar resolver sua solicitação de suporte.

C. *Solicitações de Serviço.* Quando o Revendedor solicitar serviços de suporte, a TD encaminhará sua solicitação ao respectivo Prestador de Serviços, atribuindo-se um nível de prioridade à sua solicitação.

i. *Prioridade Alta.* Quando o acesso do Revendedor ao SES estiver “inoperante” ou ocorrer um impacto crítico sobre suas operações comerciais em virtude de um problema aparente com o SES, um nível de prioridade alta poderá ser atribuído à correspondente solicitação de serviço. Incidentes com

prioridade alta compreendem vulnerabilidades de segurança, questões relativas a continuidade de negócios e questões relativas a continuidade de serviços. Para a solução de incidentes com prioridade alta, tanto o Revendedor quanto a TD deverão dedicar todos os esforços comercialmente razoáveis para resolver a situação.

ii. *Prioridade Média.* Quando o desempenho de determinado serviço ficar prejudicado, comprometido ou reduzido, mas grande parte das operações comerciais permanecer em funcionamento, um nível de prioridade médio poderá ser atribuído à solicitação de serviço encaminhada pelo Revendedor. Incidentes com prioridade média compreendem aqueles que impactam a funcionalidade, sem que nenhuma solução de contorno tenha sido apresentada. Para a solução de incidentes com prioridade média, o Revendedor e a TD deverão dedicar esforços em tempo integral, durante o horário comercial, para resolver a situação.

iii. *Prioridade Baixa.* Quando o desempenho operacional dos serviços do Revendedor ficar comprometido, mas grande parte das operações comerciais continuar em funcionamento, ou se o Revendedor precisar de informações ou assistência relacionados com recursos, instalação ou configuração básica de produtos/serviços, com pouco ou nenhum impacto sobre suas operações comerciais, um nível de prioridade baixa poderá ser atribuído à correspondente solicitação de serviço. Incidentes com prioridade baixa compreendem pequenos problemas de interface com usuários, problemas em que a funcionalidade não seja comprometida, bem como problemas para os quais tenha sido apresentada uma solução de contorno. Para a solução de incidentes com prioridade baixa, o Revendedor e a TD deverão dedicar esforços, durante o horário comercial, para avaliar a solicitação de serviço apresentada pelo Revendedor.

D. Em relação às solicitações de serviço descritas no SLA, a TD apresentará sua resposta aos incidentes e/ou solicitações de serviço encaminhados pelo Revendedor dentro dos seguintes prazos: (i) incidentes com prioridade alta, dentro de zero a duas horas; (ii) incidentes com prioridade média, dentro de 48 horas; ou (iii) incidentes com prioridade baixa, dentro de cinco dias úteis. A resposta em questão poderá incluir assistência remota.

## **8. POLÍTICA DE USO ACEITÁVEL**

A. O Revendedor concorda em não modificar, migrar, adaptar, traduzir, realizar o *frame* ou reproduzir o Marketplace em Nuvem ou qualquer software correlato (em conjunto, o “Software”) ou, ainda, realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar identificar o código-fonte de tal Software. É vedado ao Revendedor sublicenciar, ceder ou transferir o Software ou quaisquer direitos a ele relacionados ou, ainda, autorizar ou permitir o acesso a qualquer parcela não pública do Software por quaisquer outras pessoas físicas ou jurídicas, com exceção de empregados e contratados pessoas físicas

(por ex., empregados temporários) do Revendedor e que tenham sido por este autorizados a terem acesso às parcelas não públicas do Software.

B. O Revendedor poderá realizar o *download* e extrair cópias da documentação do Software para seu uso interno, somente na quantidade de cópias que forem razoavelmente necessárias. O Revendedor deverá preservar todos os avisos de direitos autorais e de outros direitos proprietários em todas as cópias de tal documentação.

C. O Revendedor envidará esforços comercialmente razoáveis no sentido de evitar o acesso ou uso indevido do Software através de seus sistemas ou Contas, obrigando-se a notificar prontamente a TD tão logo tome conhecimento desse acesso ou uso indevido. O Revendedor compromete-se a não utilizar o Software de forma ilícita nem para facilitar a prática de atos ilegais.

D. O Software e as cópias autorizadas constituem propriedade intelectual da TD e de seus licenciadores. A estrutura, organização e código do Software constituem segredos comerciais valiosos e informações confidenciais da TD e de seus licenciadores. O Software está protegido sob direitos autorais, o que inclui, entre outros, pela Lei de Direitos Autorais dos Estados Unidos, por disposições de tratados internacionais e pelas leis aplicáveis no país onde esteja sendo utilizado. Salvo de outra forma expressamente aqui previsto, o acesso ao Software não outorga ao Revendedor direitos de propriedade intelectual sobre o mesmo.

## **9. MELHORIA DO SOFTWARE**

O Revendedor outorga à TD e a seus licenciadores uma licença com abrangência mundial, não exclusiva, por tempo indeterminado, irrevogável, totalmente quitada, a título gratuito e passível de sublicenciamento, para utilizar e incorporar ao Software quaisquer sugestões, pedidos de aprimoramento, recomendações ou outra forma de feedback no que concerne a características de funcionalidades do Software disponibilizadas pelo Revendedor com relação ao Software.

## **10. PREÇO, GARANTIA E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

A. O preço do acesso do Revendedor ao SES poderá variar conforme o tempo. . O preço pelo uso do SES pelo Revendedor para administrar e disponibilizar as Contas, realizar Pedidos e, de outra forma, contratar com seus Clientes e com Provedores de Serviço em Nuvem, é único para cada Programa em Nuvem em que o Revendedor participar. Os termos relativos aos preços constarão de Aditivos separados deste Contrato.

**B. O REVENDEDOR RECONHECE E ACEITA QUE O SES, O MARKETPLACE EM NUVEM E OUTRAS OFERTAS LHE SÃO ORA DISPONIBILIZADOS PELA TD “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, SEM GARANTIAS DE QUALQUER NATUREZA, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, O QUE INCLUI, ENTRE OUTROS, GARANTIAS DE NEGOCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, TITULARIDADE, NÃO VIOLAÇÃO OU, AINDA, AUSÊNCIA DE DEFEITOS NA OFERTA.**

C. Em nenhuma hipótese a TD será responsabilizada por danos indiretos, especiais, incidentais ou imprevistos decorrentes de qualquer uso ou incapacidade de uso das ofertas disponibilizadas pela TD em virtude deste Contrato, o que inclui, entre outros, indenizações por lucros cessantes, perda de fundo de comércio, paralisação de trabalho, falha ou mau funcionamento de computadores, bem como todas as demais perdas ou danos de natureza comercial, ainda que o Revendedor tenha informado a TD sobre a possibilidade de ocorrência de tais danos. Na medida permitida nos termos da legislação aplicável, o valor que o Revendedor recuperar da TD a título de danos diretos não excederá o preço da respectiva oferta. Se a limitação de responsabilidade acima estabelecida for reputada inválida nos termos da legislação aplicável, em nenhuma circunstância a responsabilidade total da TD excederá USD 50.000,00 (cinquenta mil dólares americanos) ou valor equivalente. O REVENDEDOR SERÁ INTEGRALMENTE RESPONSÁVEL POR QUALQUER CONTEÚDO, APLICATIVO OU SOFTWARE QUE O PRÓPRIO REVENDEDOR OU SEUS CLIENTES INCORPORAREM OU DESENVOLVEREM NO ÂMBITO DE QUALQUER SERVIÇO OU OFERTA. O REVENDEDOR CONCORDA, ÀS SUAS EXPENSAS EXCLUSIVAS, EM INDENIZAR, DEFENDER E EXIMIR A TD ANTE QUAISQUER REIVINDICAÇÕES, DANOS, RESPONSABILIDADES, CUSTOS E DESPESAS OU ACORDOS, DIRETA OU INDIRETAMENTE DECORRENTES: (i) DO REFERIDO CONTEÚDO, APLICATIVO OU SOFTWARE, OU DE EVENTUAL PERDA OU CORRUPÇÃO DOS MESMOS; (ii) DE QUALQUER ACESSO AO SES OU AO MARKETPLACE POR PESSOAL NÃO AUTORIZADO; OU (iii) DO USO DE QUALQUER OFERTA EM CONJUNTO COM OUTRAS OFERTAS OU PRODUTOS, OU EM VIOLAÇÃO AO DISPOSTO NA CLÁUSULA 10(D) ABAIXO.

D. O Revendedor deverá cumprir com as especificações do Provedor de Serviço em Nuvem relativamente a quaisquer Serviços. Os Serviços não poderão ser utilizados em aplicativos de segurança crítica ou outros aplicativos em que uma falha possa vir a razoavelmente ocasionar danos pessoais, perda da vida ou danos materiais graves. Na hipótese de o Revendedor utilizar ou comercializar os Serviços para uso em tais aplicativos ou descumprir as especificações do Provedor de Serviço em Nuvem, ou se um Cliente do Revendedor utilizar os Serviços em tais aplicativos ou descumprir as referidas especificações, o Revendedor reconhece que a utilização, comercialização ou descumprimento em questão correrá por sua própria conta e risco.

## **11. DIREITOS RESERVADOS À TD, NOVOS PROGRAMAS E FERRAMENTAS E DESCONTINUAÇÕES**

A. Observadas as disposições sobre notificações estabelecidas adiante, a TD reserva-se o direito de modificar ou descontinuar seus Programas em Nuvem e Ferramentas de Programas em Nuvem (“Ferramentas”). A TD poderá, a seu exclusivo critério, descontinuar um ou mais Programas ou Ferramentas a qualquer tempo, mediante notificação prévia de 90 (noventa) dias a respeito de tal interrupção. A descontinuação não afetará Pedidos aceitos antes da data da descontinuação, mas novos Pedidos não serão aceitos após a data de descontinuação dos Programas ou Ferramentas.

B. A TD poderá, a seu exclusivo critério, modificar periodicamente um ou mais Programas ou Ferramentas, como, por exemplo, trabalhar com novos produtos e serviços de terceiros e implementar atualizações de acordo com as modificações ocorridas em padrões. A TD informará o Revendedor, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, sobre modificações, significativas ou não, na descrição de um Programa ou Ferramenta. Essas modificações poderão ter impacto sobre Pedidos novos ou já existentes. No prazo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento de notificação a respeito de modificação em um Programa ou Ferramenta, o Revendedor poderá cancelar seu Pedido para aquele Programa, sem ônus.

## **12. DEFINIÇÕES**

Os termos definidos a seguir terão os significados atribuídos neste Adendo e em documentos compartilhados entre as partes. Salvo de outra forma expressamente definidos neste Adendo, os termos iniciados em maiúsculas terão o mesmo significado a eles atribuídos.

“**Conta**” significará o arranjo comercial formal entre a TD e um revendedor ou um cliente, conforme estabelecido no SES.

“**Marketplace em Nuvem**” é o catálogo principal de produtos disponíveis para revenda e compra de produtos para clientes diretos.

“**Produtos TD ou Pacotes TD**” significará ofertas de pacotes de serviços com a marca TD, identificados pela TD em [www.gestionatunube.com](http://www.gestionatunube.com) e relacionados no SES sob o módulo Produtos.

“**Cliente ou Usuário Final**” significará uma pessoa física ou jurídica a quem o Revendedor comercializar um Serviço por intermédio do SES.

“**Conta(s) de Cliente**” significará uma Conta estabelecida no SES sob o módulo Cliente. Uma Conta de Cliente poderá ter uma ou mais Ordens de Serviços provenientes de um ou mais Provedores de Serviço em Nuvem.

“**Portal para Usuários Finais**” significará um portal da internet, separado e específico, desenvolvido para que Clientes do Revendedor possam acessar o portal SES.

“**Produto(s)**” significará uma solução baseada em nuvem, que poderá ser uma combinação de software, serviços e infraestrutura.

“**Serviço(s)**” significará um produto, o que inclui um Produto TD ou um Pacote TD, disponibilizado a partir de um Provedor de Serviço em Nuvem, por intermédio do SES ou do Marketplace em Nuvem da TD.

“**Pedido(s) por Prazo Determinado**” significará um prazo determinado acordado entre as partes para uso de um produto ou serviço específico.

“**Ordem de Serviço ou Pedido**” significará uma ordem de Serviços a ser atribuída ou vinculada a uma Conta de Cliente SES.

“**Prestador(es) de Serviços**” significará o fabricante original de qualquer software, infraestrutura em nuvem, ofertas de serviços e produtos disponibilizados ao Revendedor e a seus Clientes destes últimos, conforme definidos neste Adendo.

### **13. TERMO DE ACEITAÇÃO**

Ao aceitarem este documento, as partes concordam que estão vinculadas aos termos deste Adendo, e o Revendedor reconhece e aceita o quanto segue:

1. Este Adendo está associado aos termos do Contrato de Revendedor TD.
2. Todos os Pedidos serão incorporados por referência a este Adendo, estando assim sujeitos aos termos aqui dispostos.

### **14. AVISO DE PROPRIEDADE**

Os dados e informações contidos neste Adendo constituem segredo comercial da TD, ou possuem natureza comercial ou financeira, estando assim protegidos por obrigação de sigilo e confidencialidade.

Esses dados e informações são disponibilizados ao Revendedor em confiança, ficando desde já entendido que o Revendedor, salvo mediante o consentimento escrito da TD, não divulgará o teor deste Adendo, salvo de outra forma exigido por lei. Esta limitação não restringe o direito do Revendedor em utilizar ou divulgar esses dados e informações, se obtidos junto a outras fontes e sem tais restrições.

**AO CLICAR NO BOTÃO “ACEITAR” ABAIXO, O REVENDEDOR DECLARA QUE LEU OS TERMOS DESTES ADENDOS, QUE OS COMPREENDEU E QUE CONCORDA EM ESTAR OBRIGADO SOB SUAS CONDIÇÕES.**