

1. Scope of application

1.1. These General Terms and Conditions ("GTC") apply to all contracts between OTRS AG, headquartered in Oberursel, Germany, and its customers in which reference is made to the applying of these GTC.

1.2. Deviating, conflicting or supplementary general terms and conditions of the customer shall only become part of the contract if and to the extent that OTRS BR has expressly agreed to their applying.

1.3. Individual agreements and details in our offers and order confirmations take priority over the GTC.

2. Conclusion of the contract

A contract between OTRS BR and the customer ("Agreement") is concluded if the customer accepts OTRS BR's contractual offer within the acceptance period granted to the customer or, in the case of an order by the customer, by an order confirmation from OTRS AG.

3. Subject matter of the contract

3.1. OTRS BR is the owner of proprietary software with open-source software components, which it provides to its customers for use via the Internet (Software as a Service, "SaaS") or as an on-premise solution. In addition, OTRS BR provides support and consulting services in connection with its software.

3.2. SaaS services:

OTRS BR grants to the customer a non-exclusive, i.e. non-sublicensable and non-transferable right, limited in time to the term of the Agreement, to use the current version of the contractual software for the contractually agreed number of users by means of access via a browser in accordance with the contractual provisions for its own business purposes. For this purpose, OTRS BR shall make the contractual software and the customer data available for use by the customer via an internet connection from the start of the term.

1. Âmbito de Aplicação

1.1. Estes Termos Gerais e Condições ("TGC") aplicam-se a todos os contratos entre a OTRS BR, com sede em Oberursel, Alemanha, e seus clientes nos quais se faça referência à aplicação destes TGC.

1.2. Termos gerais e condições do cliente que sejam diferentes, conflitantes ou complementares só farão parte do contrato se a OTRS BR tiver expressamente concordado com a sua aplicação.

1.3. Acordos individuais e detalhes em nossas ofertas e confirmações de pedido têm prioridade sobre os TGC.

2. Conclusão do Contrato

Um contrato entre a OTRS BR e o cliente ("Contrato") é concluído quando o cliente aceita a oferta contratual da OTRS BR dentro do período de aceitação concedido ao cliente ou, no caso de um pedido pelo cliente, mediante confirmação de pedido pela OTRS BR.

3. Objeto do Contrato

3.1. A OTRS BR é proprietária de software proprietário com componentes de software de código aberto, os quais disponibiliza aos seus clientes para uso via Internet (Software como Serviço, "SaaS") ou como solução local. Além disso, a OTRS BR fornece serviços de suporte e consultoria relacionados ao seu software.

3.2. Serviços SaaS:

A OTRS BR concede ao cliente um direito não exclusivo, ou seja, não sublicenciável e não transferível, limitado no tempo ao prazo do Contrato, para usar a versão atual do software contratual pelo número de usuários acordado contratualmente, por meio de acesso via navegador, de acordo com as disposições contratuais para seus próprios fins comerciais. Para esse fim, a OTRS BR disponibilizará o software contratual e os dados do cliente para uso pelo cliente através de uma conexão com a internet a partir do início do termo.

3.3. On-premises services:

OTRS BR grants to the customer the non-exclusive, i.e. non-sublicensable and non-transferable right, limited in time to the term of the Agreement, to use the current version of the contractual software at the time of the conclusion of the Agreement for the contractually agreed number of users for its own business purposes. If and to the extent that OTRS BR provides the customer with new versions, updates, upgrades, modifications or extensions of the contractual software during the term of the Agreement, the provision in sentence 1 shall also apply to these. A connection to cloud.otrs.com via HTTPS is required for the installation and use of the software. Use of the software also requires registration of the customer system.

3.3.1 The customer shall immediately notify OTRS BR of any changes to the operating environment (platform) of the contractual software that may affect the contractual services of OTRS BR before the work is carried out. The customer shall provide all necessary information and documents within a reasonable period of time, at the latest 4 weeks after conclusion of the Agreement.

3.3.2 The customer must make the necessary technical and organisational preparations as specified by OTRS BR for services that are provided via remote access.

3.3.3 The customer is obliged to provide sufficiently qualified contact personnel.

3.4. The contractual software contains components that are licensed as open-source software. According to the open-source definition of the Open-Source Initiative, open-source software is software that is licensed by the respective rights holders to anyone for comprehensive use free of licence fees and whose source code is available. The customer can acquire a simple right of use to the open-source software used from the respective rights holders under the conditions provided for in the applicable open-source licences. As long as the customer uses the opensource components exclusively internally, the customer has no licence

3.3. Serviços locais (on-premises):

A OTRS BR concede ao cliente o direito não exclusivo, ou seja, não sublicenciável e não transferível, limitado no tempo ao prazo do Contrato, para usar a versão atual do software contratual no momento da conclusão do Contrato pelo número de usuários acordado contratualmente, para seus próprios fins comerciais. Se e na medida em que a OTRS BR fornecer ao cliente novas versões, atualizações, upgrades, modificações ou extensões do software contratual durante o prazo do Contrato, a disposição na frase 1 também se aplicará a essas. É necessária uma conexão com cloud.otrs.com via HTTPS para a instalação e uso do software. O uso do software também requer registro do sistema do cliente.

3.3.1 O cliente deve notificar imediatamente a OTRS BR de quaisquer alterações no ambiente operacional (plataforma) do software contratual que possam afetar os serviços contratuais da OTRS BR antes que o trabalho seja realizado. O cliente deverá fornecer todas as informações e documentos necessários dentro de um prazo razoável, o mais tardar 4 semanas após a conclusão do Contrato.

3.3.2 O cliente deve realizar as preparações técnicas e organizacionais necessárias conforme especificado pela OTRS BR para serviços prestados via acesso remoto.

3.3.3 O cliente é obrigado a fornecer pessoal de contato suficientemente qualificado.

3.4. O software contratual contém componentes licenciados como software de código aberto. De acordo com a definição de código aberto da Open Source Initiative, software de código aberto é aquele licenciado pelos respectivos detentores de direitos para uso abrangente sem taxas de licença e cujo código-fonte está disponível. O cliente pode adquirir um direito simples de uso para o software de código aberto utilizado dos respectivos detentores de direitos sob as condições estabelecidas nas licenças de código aberto aplicáveis. Enquanto o cliente utilizar os componentes de código aberto exclusivamente internamente, não há

obligations towards the rights holders of these open-source components. The provisions in sections 3.2 and 3.3 shall only apply to the components of the contractual software that are not licensed as open-source software. The remaining provisions of these GTC also apply to open-source software in relation to OTRS BR if and to the extent that they do not contradict the terms of the applicable opensource licences.

3.5. The entitlement to support and maintenance services and the respective scope is determined by the Agreement concluded with the customer and the documents referenced therein.

3.5.1 In order to comply with the agreed response times, the initial notification of a service request must be made via the OTRS BR customer portal. The customer must classify its request according to the impact by selecting and naming a corresponding service level.

3.5.2 Insofar as a service request can be divided into individual and independent events, each of these events is considered a service request and reduces the agreed request quota accordingly.

3.5.3 Service requests are deemed to be:

- Incidents (malfunctions) that are not part of the normal operation of the contractual software.
- Questions about functions, configuration, backup and recovery, bugs, fixes, releases.

3.5.4 Service requests that have not been used by the end of the respective minimum or renewal term expire.

3.5.5 Incidents caused by bugs in the Software, or any Features developed by OTRS BR at the customer's request, will not reduce the limited number of service requests applicable to their service package.

obrigações de licença para os detentores de direitos desses componentes de código aberto. As disposições das seções 3.2 e 3.3 aplicam-se apenas aos componentes do software contratual que não são licenciados como software de código aberto. As disposições restantes destes Termos Gerais também se aplicam ao software de código aberto em relação à OTRS BR na medida em que não contradigam os termos das licenças de código aberto aplicáveis.

3.5. O direito aos serviços de suporte e manutenção e o respectivo escopo são determinados pelo Contrato celebrado com o cliente e pelos documentos nele referenciados.

3.5.1 Para cumprir os tempos de resposta acordados, a notificação inicial de uma solicitação de serviço deve ser feita através do portal do cliente da OTRS BR. O cliente deve classificar sua solicitação de acordo com o impacto, selecionando e nomeando um nível de serviço correspondente.

3.5.2 Na medida em que uma solicitação de serviço possa ser dividida em eventos individuais e independentes, cada um desses eventos é considerado uma solicitação de serviço e reduz a cota de solicitação acordada conforme necessário.

3.5.3 Solicitações de serviço são consideradas:

- Incidentes (falhas) que não fazem parte da operação normal do software contratual.
- Perguntas sobre funções, configuração, backup e recuperação, bugs, correções, lançamentos.

3.5.4 As solicitações de serviço que não forem utilizadas até o final do prazo mínimo ou de renovação respectivo expiram.

3.5.5 Incidentes causados por bugs no Software, ou quaisquer Features desenvolvidos pela OTRS BR, por ordem do cliente não reduzirão o número limitado de solicitações de serviço aplicáveis ao seu pacote de serviços.

3.5.6 Service requests shall not involve custom coding or consulting. The assessment of this classification will be carried out according to OTRS AG's standard business activities and shall be performed exclusively by OTRS BR in the event of a dispute.

3.5.7 The initial report of service requests must be submitted through OTRS AG's customer service portal to ensure response and/or resolution time (if applicable to the service package) defined in the Service Level Agreement. Upon registering the service request, the customer will classify it according to the impact by choosing a corresponding service level. The customer will receive a Ticket number, which must be used in all subsequent communications. Once the service request is entered into the system, further communications may be conducted via email. However, OTRS BR recommends using the customer service portal to ensure the delivery of all messages related to the service request.

3.5.8 Telephone support (if applicable to the service package) requires the prior submission of a service request through the customer service portal. A member of the OTRS BR support team will, if necessary, contact the designated customer employee within the applicable response time of their contract. The customer may request a service call at any time within the defined response times. However, telephone service is typically more useful when reserved for serious or complex situations. Simple or routine questions should first be submitted through the customer service portal or via email.

3.5.9 The impact level available for incident classification is defined within the Service Level Agreement.

3.5.6 Solicitações de serviço não deverão envolver codificação personalizada ou consultoria. A avaliação desta classificação será executada de acordo com as atividades comerciais padrão da OTRS BR e deve ser executada exclusivamente pela OTRS BR caso haja disputa.

3.5.7 O relatório inicial de solicitações de serviço deverá ser apresentado no portal de atendimento ao cliente da OTRS BR, de forma a garantir resposta e/ou o tempo de resolução (caso seja aplicável ao pacote de serviços) definido no Acordo de Nível de Serviço. Ao registrar a solicitação de serviço, o cliente classifica-o de acordo com o impacto ao escolher de um nível de serviço correspondente. O cliente receberá um número de Ticket, e deverá ser utilizado em todas as comunicações subsequentes. Uma vez que a solicitação de serviço dê entrada em sistema, comunicações posteriores poderão ser realizadas através de email. No entanto, a OTRS BR recomenda o uso do portal de atendimento ao cliente de forma a garantir a entrega de todas as mensagens relacionadas a solicitação de serviço.

3.5.8 Suporte telefônico (caso seja aplicável ao pacote de serviços) exige o encaminhamento prévio de solicitação de serviço através do portal de atendimento ao cliente. Um membro da equipe de suporte da OTRS BR, se necessário, entrará em contato com o funcionário designado do cliente dentro do tempo de resposta aplicável ao seu contrato. O cliente poderá exigir um telefonema para serviço a qualquer momento dentro dos tempos de resposta definidos. No entanto, o serviço telefônico é tipicamente mais útil quando reservado para situações sérias ou complexas. Perguntas simples ou de rotina deverão ser encaminhadas primeiramente através do portal de atendimento ao cliente ou via e-mail.

3.5.9 O nível de impacto disponível para a classificação de um incidente é definido no âmbito do Acordo de Nível de Serviço.

3.5.10 The customer may alter the service level at a later stage during processing. All notifications causing a change in the initially defined service level must be entered into the customer service portal.

3.5.11 OTRS BR status checks are intended for a concerted review of issues relating to the scope of services provided under this contract, as well as requests for changes and/or improvements, and shall not be used for processing service requests.

3.5.12 At the end of each contractual year, unused service requests expire, with no rollover to the following year or conversion into other services.

3.5.13 If the customer fully utilizes the allowed number of service requests during a calendar year, there is the possibility of agreement on additional services.

3.6. The nature and scope of the services are defined above in the Service Level Agreement ("SLA").

3.7. All services are provided in accordance with the terms and conditions of this contract and by personnel qualified to perform the agreed services.

3.8. Alternative solutions, patches, and updates, as well as versions made available, are provided by OTRS BR as the creator of the standard software on the OTRS BR website located at www.otrs.com without any commitment regarding frequency and scope.

3.9. The installation of program fixes, delivered or made available, is carried out, in principle, by OTRS AG, unless otherwise agreed in this contract or in a separately requested modification.

3.5.10 O cliente pode alterar o nível de serviço, em fase posterior durante o processamento. Todas as notificações que causam uma alteração do nível de serviço definido inicialmente deverão ser inseridas no portal de atendimento ao cliente.

3.5.11 Verificações de estado da OTRS BR são destinadas a uma revisão concertada das questões relativas ao âmbito dos serviços prestados no âmbito do presente contrato, bem como os pedidos de mudanças e/ou melhorias, e não servirão para o processamento de solicitações de serviço.

3.5.12 Ao fim de cada ano contratual as solicitações de serviço não utilizadas expiram não havendo trânsito para o ano seguinte, ou conversão em outros serviços.

3.5.13 Caso o cliente utilize na totalidade o número permitido de solicitações de serviço no decorrer de um ano civil, existe a possibilidade de acordo sobre serviços adicionais.

3.6. A natureza e âmbito dos serviços estão definidos acima no Acordo de Nível de Serviço. ("SLA").

3.7. Todos os serviços são prestados de acordo com os termos e condições deste contrato e por pessoal qualificado para executar os serviços acordados.

3.8. Soluções alternativas, patches e atualizações, bem como versões disponibilizadas são fornecidas pela OTRS BR como criadora do software padrão no site da OTRS BR localizado em www.otrs.com sem qualquer compromisso quanto à frequência e abrangência.

3.9. A instalação de correções de programa, entregues ou colocados à disposição, é realizada, em princípio, pela OTRS BR, salvo acordo em contrário no presente contrato ou numa modificação solicitada separadamente.

4. Contract components; right of amendment

4.1. The contractual relationship between OTRS BR and the customer is governed by the following legal bases in the following order of priority:

1. The Agreement between OTRS BR and the customer
2. These GTC
3. The Service Level Agreement ("SLA")
4. The legal regulations

4.2. OTRS BR reserves the right to make further developments and service changes in the course of changes in legal conditions, technical progress, error correction or performance optimization after conclusion of the Agreement. OTRS BR therefore has the right to unilaterally change the contractual software in the course of ongoing updates, provided that this is done uniformly for all customers of the same software and that this does not result in a loss of essential functionality of the software existing at the time of conclusion of the Agreement and that the software as a whole remains in a condition suitable for its intended use. The customer has no right to the continued existence of individual functions or features of the software that do not significantly impair its intended use as a whole.

4.3. OTRS BR reserves the right to amend these GTC and the SLA agreed with the customer at any time in the event of a change in the legal situation, supreme court jurisdiction or market conditions, provided that this change does not lead to a reorganization of the contractual structure. The customer shall be notified of the amended GTC or SLA at least two months before they come into force. The amended GTC or SLA shall be deemed approved by the customer if the customer does not object to them in writing to OTRS BR within 4 weeks of notification. OTRS BR will specifically inform the customer of this deadline and the consequences of missing the deadline when announcing the changes. In all other respects, the provisions of sections 5.1.2 and 5.1.3 apply accordingly to changes to these GTC and the SLA agreed with the customer.

4. Componentes do Contrato; Direito de Emenda

4.1. A relação contratual entre a OTRS BR e o cliente é regida pelas seguintes bases legais, na seguinte ordem de prioridade:

1. O Contrato entre a OTRS BR e o cliente
2. Estes TGC
3. O Acordo de Nível de Serviço ("SLA")
4. As regulamentações legais

4.2. A OTRS BR reserva-se o direito de realizar desenvolvimentos adicionais e alterações nos serviços no curso de mudanças nas condições legais, progresso técnico, correção de erros ou otimização de desempenho após a conclusão do Contrato. Portanto, a OTRS BR tem o direito de alterar unilateralmente o software contratual no curso de atualizações em andamento, desde que isso seja feito de forma uniforme para todos os clientes do mesmo software e que isso não resulte na perda de funcionalidade essencial do software existente no momento da conclusão do Contrato e que o software como um todo permaneça em condições adequadas para seu uso pretendido. O cliente não tem direito à continuidade de funções ou características individuais do software que não prejudiquem significativamente seu uso pretendido como um todo.

4.3. A OTRS BR reserva-se o direito de alterar estes TGC e o SLA acordado com o cliente a qualquer momento em caso de mudança na situação legal, jurisprudência do tribunal supremo ou condições de mercado, desde que essa mudança não leve a uma reorganização da estrutura contratual. O cliente será informado sobre os TGC ou SLA alterados pelo menos dois meses antes de sua entrada em vigor. Os TGC ou SLA alterados serão considerados aprovados pelo cliente se o cliente não os contestar por escrito à OTRS BR dentro de 4 semanas após a notificação. A OTRS BR informará especificamente o cliente sobre esse prazo e as consequências de sua perda ao anunciar as alterações. Em todos os outros aspectos, as disposições das seções 5.1.2 e 5.1.3 se aplicam às alterações destes TGC e do SLA acordado com o cliente.

5. Remuneration and terms of payment

5.1. The customer shall pay OTRS BR the remuneration agreed in the Agreement. The recurring remuneration agreed in the Agreement shall apply for the minimum term agreed therein. The remuneration applicable to a renewal term corresponds to the remuneration of the respective preceding minimum or renewal term, unless OTRS BR increases the remuneration as follows:

5.1.1 OTRS BR may change the recurring remuneration with a notice period of three months with effect from the beginning of the next renewal term by means of a declaration of adjustment to the customer. The increase in remuneration is permitted by a maximum of 10% per renewal term.

5.1.2 If the customer does not properly terminate the Agreement to the end of the current term at the time of the adjustment declaration in accordance with section 6.3, the adjusted remuneration shall be deemed agreed for the renewal term if automatic term renewal has been agreed. OTRS BR shall inform the customer of this in the adjustment declaration.

5.2. The agreed annual remuneration for the use of the contractual software shall be invoiced before the start of the term or, in the case of a contract renewal, before the start of the subsequent renewal term.

5.3. In the case of agreed consulting services, OTRS BR shall issue invoices after the services have been rendered. Unless otherwise agreed, consulting services shall be remunerated on a time and material basis. Billing shall be based on actual person-days. The agreed daily rate for a person-day shall be invoiced if at least 4 hours of consulting services have been provided. If less than 4 hours or more than 8 hours are provided, these consulting services shall be remunerated on a pro rata basis.

5.4. In the event of cancellation of agreed consulting services less than 10 days before the agreed date, the agreed remuneration for the consulting services will be

5. Remuneração e termos de pagamento

5.1. O cliente deverá pagar à OTRS BR a remuneração acordada no Contrato. A remuneração recorrente acordada no Contrato será aplicável pelo prazo mínimo acordado. A remuneração aplicável a um termo de renovação corresponde à remuneração do respectivo termo mínimo ou de renovação anterior, a menos que a OTRS BR aumente a remuneração conforme segue:

5.1.1 A OTRS BR pode alterar a remuneração recorrente com um período de aviso de três meses com efeito a partir do início do próximo termo de renovação por meio de uma declaração de ajuste ao cliente. O aumento na remuneração é permitido em até 10% por termo de renovação.

5.1.2 Se o cliente não rescindir adequadamente o Contrato até o final do termo atual no momento da declaração de ajuste de acordo com a seção 6.3, a remuneração ajustada será considerada acordada para o termo de renovação se a renovação automática do termo tiver sido acordada. A OTRS BR informará o cliente sobre isso na declaração de ajuste.

5.2. A remuneração anual acordada pelo uso do software contratual será faturada antes do início do prazo ou, no caso de renovação do contrato, antes do início do termo de renovação subsequente.

5.3. No caso de serviços de consultoria acordados, a OTRS BR emitirá faturas após a prestação dos serviços. Salvo acordo em contrário, os serviços de consultoria serão remunerados com base em tempo e material. A faturação será baseada em dias de trabalho reais. A taxa diária acordada para um dia de trabalho será faturada se pelo menos 4 horas de serviços de consultoria forem prestadas. Se menos de 4 horas ou mais de 8 horas forem fornecidas, esses serviços de consultoria serão remunerados proporcionalmente.

5.4. No caso de cancelamento de serviços de consultoria acordados com menos de 10 dias antes da data acordada, a remuneração acordada pelos serviços de

charged in full without OTRS BR remaining obliged to provide the service.

5.5. In the case of SaaS or on-premises contracts with initial consulting services, a total invoice is issued when the order is placed. The consulting services included must be called up by the customer within 12 months of the order being placed, otherwise these services shall lapse; in such a case, the customer shall not be entitled to a refund of the remuneration already paid for the consulting services not called up.

5.6. If the number of users agreed with the customer is exceeded, OTRS BR reserves the right to issue a subsequent invoice. The basis for the calculation is the current list price of the SLA agreed with the customer. The recalculation is made for the entire current term and also forms the basis for invoicing in the event of a renewal of the Agreement.

5.7. All remuneration, including travel costs and other expenses, are subject to the applicable taxes, which are invoiced additionally. Receipts for travel costs and other expenses will not be submitted as part of the invoicing process.

5.8. Invoices from OTRS BR are due for payment without deduction within 14 days after receipt of the invoice. If the customer is in default of payment, OTRS BR may temporarily refuse to provide the contractually agreed services, in whole or in part, until payment is made, after a reasonable grace period without result, without prejudice to charging a compensatory penalty of 10% on the value of the service provided, plus interest of 1% per month

5.9. OTRS BR always maintains the current release for on-premises contracts. Maintenance is understood as the provision of fixes to eliminate security vulnerabilities and software bugs. If the customer does not use the current release of the contractual software, OTRS BR will not provide any software maintenance and the recurring remuneration for the use of the

consultoria será cobrada integralmente, sem que a OTRS BR permaneça obrigada a prestar o serviço.

5.5. No caso de contratos SaaS ou (on-premises) com serviços de consultoria inicialmente acordados, será emitida uma fatura total no momento do pedido. Os serviços de consultoria incluídos devem ser utilizados pelo cliente dentro de 12 meses a partir do momento do pedido; caso contrário, esses serviços serão perdidos, e o cliente não terá direito a reembolso da remuneração já paga pelos serviços de consultoria não utilizados.

5.6. Se o número de usuários acordado com o cliente for excedido, a OTRS BR reserva-se o direito de emitir uma fatura complementar. A base para o cálculo é o preço de lista atual do SLA acordado com o cliente. O recálculo é feito para todo o prazo vigente e também serve de base para faturação no caso de renovação do Contrato.

5.7. Toda remuneração, incluindo custos de viagem e outras despesas, está sujeita aos impostos aplicáveis, que são faturados adicionalmente. Recibos de custos de viagem e outras despesas não serão apresentados como parte do processo de faturação

5.8. As faturas da OTRS BR são devidas para pagamento sem dedução dentro de 14 dias após o recebimento da fatura. Se o cliente estiver em atraso no pagamento, a OTRS BR poderá temporariamente recusar-se a fornecer os serviços contratualmente acordados total ou parcialmente até que o pagamento seja efetuado, após um período de tolerância razoável sem resultado, sem prejuízo da cobrança de uma multa compensatória de 10% sobre o valor do serviço prestado, mais juros de 1% ao mês.

5.9. A OTRS BR mantém sempre a versão atualizada para contratos locais (on-premises). A manutenção é entendida como a disponibilização de correções para eliminar vulnerabilidades de segurança e bugs de software. Se o cliente não usar a versão atual do software contratual, a OTRS BR não fornecerá nenhuma manutenção de software, e a remuneração

contractual software to be paid by the customer will increase by 100%.

5.10. The currency of payment for all services listed in this service contract is USD, which may be converted to Brazilian Reais on the payment date.

5.11. The customer shall pay all taxes, regardless of designation.

5.12 Consulting activities may be canceled by the customer. However, if the engagement is canceled within 10 days of the agreed date, the activity will be billed in full.

6. Term and termination

6.1. If the start of the term has not already been specified in the Agreement, this shall take place on the first day of the consulting services in the case of a new implementation and, in the case of a transfer of an existing OTRS on-premises instance, with the provision of an upload share by OTRS AG.

6.2. The term is set out in the Agreement. Unless otherwise agreed in the Agreement, the Agreement shall initially run for a minimum term of one year and shall be automatically renewed by one year each at the end of the minimum term or any renewal term, unless it is terminated by one of the parties in accordance with section 6.3. Ordinary termination of the Agreement is excluded during the minimum or renewal term. Either party may terminate the Agreement by giving notice at least two months prior to the expiration of the minimum or renewal term. Extraordinary termination rights for good cause remain unaffected.

6.3. If the service request limit is indicated in the Service Level Agreement and the customer's quota is fully utilized before the end of any twelve (12) month term, the contract may be extended ("renewal term") in exchange for the payment of a new "annual service fee." The contract is then treated as automatically renewed at

recorrente pelo uso do software contratual a ser paga pelo cliente será aumentada em 100%.

5.10. A moeda de pagamento para todos os serviços que constem neste contrato de serviço é o USD. Que poderá ser convertido em reais na data do pagamento.

5.11. O cliente deverá pagar todos os impostos, independentemente de designação.

5.12. Atividades de consultoria podem ser canceladas pelo cliente. No entanto se a contratação for cancelada dentro de 10 Dias da data acordada, a atividade será faturada integralmente.

6. Termo e rescisão

6.1. Se o início do prazo não tiver sido especificado no Contrato, este ocorrerá no primeiro dia dos serviços de consultoria no caso de uma nova implementação e, no caso de transferência de uma instância existente da OTRS no local (on-premises), com a disponibilização de um compartilhamento de upload pela OTRS BR.

6.2. O prazo é estabelecido no Contrato. Salvo acordo em contrário no Contrato, o Contrato terá inicialmente um prazo mínimo de um ano e será automaticamente renovado por um ano a cada término do prazo mínimo ou de qualquer termo de renovação, a menos que seja rescindido por uma das partes de acordo com a seção 6.3. A rescisão ordinária do Contrato está excluída durante o prazo mínimo ou de renovação. Qualquer das partes pode rescindir o Contrato mediante aviso prévio de pelo menos dois meses antes do término do prazo mínimo ou de renovação. Os direitos de rescisão extraordinária por justa causa permanecem inalterados.

6.3. Se o número limite de solicitações de serviço é indicado no Acordo de Nível de Serviço e a quota do cliente é utilizada por completo antes do final de um qualquer termo de doze (12) meses, o contrato poderá ser alargado ("prazo de renovação") em troca do pagamento de uma nova "taxa de serviço anual". O contrato é então tratado como automaticamente

the end of the one-year period. A regular monthly report will inform the customer of the remaining quota.

6.4. OTRS BR has the right to modify or amend this contract whenever there are changes in the legal framework conditions, especially by courts or competent supervisory authorities, that require such contractual changes to maintain services. The customer shall be consulted in advance about these changes. Whenever OTRS BR exercises this right to modify or amend, the customer has the extraordinary right to terminate the contract with retroactive effect to the date the change becomes effective. The customer shall be notified in writing of the modification or amendment and the extraordinary right of termination. The extraordinary right of termination expires 30 days after such notification. The right to adhere to changes under applicable law shall not be affected. OTRS BR shall refund the proportional remaining amount under this Agreement based on calendar days within 30 days.

6.5. In case of contract termination, the use of the OTRS solution provided and all its exclusive features will no longer be permitted, and deletion by the customer is required. Deletion must be confirmed in writing within 10 calendar days. If the customer fails to fulfill this obligation, the contract will be automatically renewed for another year.

6.6. The extraordinary right of termination in the event of a "Termination Event" remains unchanged. A Termination Event is one of the following: (a) the customer fails to pay any due and undisputed amount to OTRS BR within 30 (thirty) days after written notice of non-payment by OTRS AG, (b) the customer is in violation of any non-monetary material breach, condition, or provision of the contract, if remediable, not remedied within thirty (30) days after OTRS BR issues written notice to the customer of such violation, (c) the customer exercises its right of termination, (d) in

prorrogado após o término do período de um ano. Um relatório mensal regular, irá informar o cliente sobre a quota restante.

6.4. A OTRS BR tem o direito de modificar ou alterar o presente contrato sempre que se verificarem alterações das condições do quadro legal, especialmente por parte dos tribunais ou dos órgãos de fiscalização competentes, que exijam tais alterações contratuais para a manutenção dos serviços. O cliente deverá ser consultado previamente sobre essas alterações. Sempre que a OTRS BR se utilize deste direito para a modificação ou alteração, o cliente tem o direito extraordinário de rescindir o contrato com efeito retroativo à data em que a alteração entra em vigor. O cliente deverá ser notificado por escrito sobre a modificação ou alteração e o direito extraordinário de rescisão. O direito extraordinário de denúncia expira 30 Dias após essa notificação. O direito de adesão as modificações nos termos da legislação aplicável não serão afetadas. A OTRS BR deverá reembolsar no prazo de 30 Dias, o montante proporcional remanescente neste Acordo com base em dias civis.

6.5. Em caso de rescisão de contrato, não será mais permitida a utilização da solução OTRS fornecida e de todos seus recursos exclusivos, sendo necessário a exclusão pelo cliente. A exclusão deverá ser comprovada por escrito no prazo de 10 dias corridos. Caso o cliente não cumpra com esta obrigação, o contrato será automaticamente renovado por mais um ano.

6.6. O direito extraordinário de denúncia mediante ocorrência de "Evento de Encerramento" permanece inalterado. Um Evento de Encerramento é um dos seguintes: (a) cliente deixar de pagar qualquer montante devido e indisputável à OTRS BR dentro de 30 (trinta) dias após a notificação de não pagamento por escrito pela OTRS BR, (b) o cliente está em violação de qualquer quebra material de cariz não monetário, condição ou disposição do contrato, em caso de incumprimento, se de possível remediação, não remediado dentro de trinta (30) dias após a OTRS BR

the event of a declaration of bankruptcy or insolvency of the customer under applicable law.

6.7. Any notice of termination must be submitted in writing.

7. Defects of title; indemnification

7.1. OTRS BR warrants that the contractual software does not infringe any third-party rights. If a third party claims that customer's use of the contractual software infringes its intellectual property rights, the customer must fully inform OTRS BR in writing without delay. In such a case, the customer shall conduct court proceedings with the third party only with OTRS AG's agreement or shall authorize OTRS BR to assume sole conduct of the dispute. This applies mutatis mutandis in cases where a third party makes claims against OTRS BR that are due to acts by the customer.

7.2. In the case of SaaS contracts, the customer warrants that the content and data stored on OTRS AG's servers and its use and provision by OTRS BR do not violate applicable law, official orders, third-party rights or agreements with third parties. The customer shall indemnify OTRS BR against claims made by third parties due to a violation of this section 7.2 upon first request.

8. Limitation of liability

8.1. OTRS BR is liable in contract, tort, or otherwise for loss or wasted expenditure subject always as follows:

8.1.1 In cases of intent, OTRS AG's liability extends to the full loss.

8.1.2 In cases of gross negligence, simple negligent breach of a major obligation (Cardinal duty) and in absence of a guaranteed quality liability is limited to the amount of foreseeable loss that would have been prevented by the breached obligation or the presence of

por escrito emitir aviso ao cliente de tal violação, (c) o cliente exercer seu direito de rescisão, (d) em caso de declaração de falência ou insolvência do cliente sob o abrigo da legislação em vigor.

67. Qualquer aviso de rescisão deverá ser submetido por escrito.

7. Defeitos de título; indenização

7.1. A OTRS BR garante que o software contratual não infringe quaisquer direitos de terceiros. Se um terceiro alegar que o uso pelo cliente do software contratual infringe seus direitos de propriedade intelectual, o cliente deve informar integralmente a OTRS BR por escrito sem demora. Nesse caso, o cliente deve conduzir processos judiciais com o terceiro somente com o acordo da OTRS BR ou autorizar a OTRS BR a assumir exclusivamente a condução da disputa. Isso se aplica mutatis mutandis nos casos em que um terceiro faz reivindicações contra a OTRS BR devido a atos praticados pelo cliente.

7.2. Nos contratos de SaaS, o cliente garante que o conteúdo e os dados armazenados nos servidores da OTRS BR, bem como seu uso e provisão pela OTRS BR, não violam a legislação aplicável, ordens oficiais, direitos de terceiros ou acordos com terceiros. O cliente deverá indenizar a OTRS BR por quaisquer reclamações feitas por terceiros devido a uma violação desta seção 7.2 mediante solicitação inicial.

8. Limitação de responsabilidade

8.1. A OTRS BR é responsável, contratualmente, por atos ilícitos ou por perdas ou despesas desnecessárias, sujeita sempre às seguintes condições:

8.1.1 Nos casos de intenção, a responsabilidade da OTRS BR se estende à perda total;

8.1.2 Nos casos de negligência grave, violação simples negligente de uma obrigação principal (dever fundamental) e na ausência de garantia de qualidade, a responsabilidade é limitada ao montante da perda previsível que teria sido evitada pela obrigação violada

the guaranteed quality. A breach of a major obligation is assumed where the duty itself is a necessary prerequisite for the contractual performance, or where the breach of the relevant duty jeopardizes the purpose of the contract and where the customer could legitimately rely upon its fulfilment.

8.2. The limitations of liability pursuant to section 8.1 do not apply to personal injury liability and liability under the Brazilian civil law.

8.3. If and to the extent that OTRS BR is obliged to compensate for the cost of restoring destroyed or lost data in the case of on-premises contracts due to a breach of duty, this obligation to pay compensation is limited to the cost that would have been necessary to restore the data if the customer had properly backed up the data.

8.4. Any liability of OTRS BR beyond the provisions in sections 8.1. and 8.2. is excluded.

8.5. All claims against OTRS BR in contract, tort, or otherwise for loss or wasted expenditure are barred after a period of one year. The provision in sentence 1 does not apply to liability for intent or gross negligence, liability for personal injury or liability under the Brazilian civil law.

9. Data protection; confidentiality

9.1. OTRS BR and the customer shall comply with the applicable data protection regulations.

9.2. If and to the extent that OTRS BR has access to the customer's personal data in the course of providing the service, the parties will conclude a corresponding processing agreement before processing begins. In this case, OTRS BR will process the relevant personal data solely in accordance with the provisions set forth therein and in accordance with the customer's instructions.

ou pela presença da qualidade garantida. Assume-se a violação de uma obrigação principal quando o próprio dever é um pré-requisito necessário para o desempenho contratual, ou quando a violação do dever relevante compromete o objetivo do contrato e o cliente poderia legitimamente confiar em seu cumprimento.

8.2. As limitações de responsabilidade conforme a seção 8.1 não se aplicam à responsabilidade por danos pessoais e à responsabilidade conforme a lei civil brasileira.

8.3. Se e na medida em que a OTRS BR seja obrigada a compensar o custo de restauração de dados destruídos ou perdidos nos contratos de instalação local devido a uma violação de dever, essa obrigação de pagamento de indenização é limitada ao custo que seria necessário para restaurar os dados se o cliente tivesse feito um backup adequado dos dados.

8.4. Qualquer responsabilidade da OTRS BR além das disposições das seções 8.1 e 8.2 está excluída.

8.5. Todas as reivindicações contra a OTRS BR, contratualmente, por atos ilícitos ou por perdas ou despesas desnecessárias são prescritas após um período de um ano. A disposição na sentença 1 não se aplica à responsabilidade por intenção ou negligência grave, responsabilidade por danos pessoais ou responsabilidade conforme a lei civil brasileira.

9. Proteção de dados; confidencialidade

9.1. A OTRS BR e o cliente devem cumprir com as regulamentações aplicáveis de proteção de dados.

9.2. Na medida em que a OTRS BR tenha acesso aos dados pessoais do cliente no curso da prestação do serviço, as partes celebrarão um acordo de processamento correspondente antes do início do processamento. Neste caso, a OTRS BR processará os dados pessoais relevantes exclusivamente de acordo com as disposições ali estabelecidas e de acordo com as instruções do cliente.

9.3. OTRS BR and the customer undertake to maintain secrecy about all confidential information (including business secrets) which the other party disclose in connection with the Agreement and its execution and not to disclose it to third parties, pass it on or use it for purposes outside the Agreement. Confidential information means all information which is designated as confidential or should reasonably be understood to be confidential arising from the circumstances surrounding its disclosure, irrespective of whether it has been communicated in written, electronic, embodied or oral form. The receiving party may disclose the disclosing party's confidential information to third parties to the extent legally required; provided, that the receiving party required to make such a disclosure uses reasonable efforts to give the disclosing party reasonable prior notice of such required disclosure (to the extent legally permitted) and provides reasonable assistance in contesting the required disclosure, at the request and cost of the disclosing party. The receiving party shall use commercially reasonable efforts to disclose only that portion of the confidential information which is legally requested to be disclosed and shall request that all confidential information that is so disclosed is accorded confidential treatment. The restrictions on use or disclosure of confidential information will not apply to any confidential information that

- a) is independently developed by the receiving party without reference to the disclosing party's confidential information,
- b) has become generally known or available to the public through no act or omission by the receiving party,
- c) at the time of disclosure was known to the receiving party free of confidentiality restrictions,
- d) is lawfully acquired free of restrictions by the receiving party from a third party having the right to furnish such confidential information, or
- e) the disclosing party agrees in writing is free of confidentiality restrictions.

9.3. A OTRS BR e o cliente comprometem-se a manter em sigilo todas as informações confidenciais (incluindo segredos comerciais) que a outra parte divulgar em conexão com o Contrato e sua execução, não as divulgando a terceiros, repassando-as ou utilizando-as para fins fora do Contrato. Informação confidencial significa toda informação designada como confidencial ou que razoavelmente deveria ser entendida como confidencial decorrente das circunstâncias que envolvem sua divulgação, independentemente de ter sido comunicada de forma escrita, eletrônica, física ou oral. A parte receptora pode divulgar as informações confidenciais da parte divulgadora a terceiros na medida legalmente exigida; desde que a parte receptora obrigada a fazer tal divulgação use esforços razoáveis para fornecer à parte divulgadora um aviso prévio razoável de tal divulgação necessária (na medida legalmente permitida) e forneça assistência razoável para contestar a divulgação necessária, a pedido e às custas da parte divulgadora. A parte receptora utilizará esforços comercialmente razoáveis para divulgar apenas a parte das informações confidenciais que legalmente sejam solicitadas a serem divulgadas e solicitará que todas as informações confidenciais assim divulgadas sejam tratadas como confidenciais. As restrições quanto ao uso ou divulgação de informações confidenciais não se aplicarão a nenhuma informação confidencial que:

- a) seja desenvolvida de forma independente pela parte receptora sem referência às informações confidenciais da parte divulgadora,
- b) tenha se tornado geralmente conhecida ou disponível ao público sem qualquer ato ou omissão pela parte receptora,
- c) no momento da divulgação era conhecida pela parte receptora sem restrições de confidencialidade,
- d) é adquirida legalmente sem restrições pela parte receptora de um terceiro que tem o direito de fornecer tais informações confidenciais, ou
- e) a parte divulgadora concorda por escrito que está livre de restrições de confidencialidade.

9.4. The confidentiality obligation pursuant to section shall remain in force even after termination of the Agreement.

10. Subcontractor

10.1. OTRS BR reserves the right to transfer the services to be provided by it in whole or in part to subcontractors selected by it at its due discretion.

10.2. OTRS BR is liable, within the scope of section 8, for the fault of the subcontractors it uses as for its own fault.

10.3. Insofar as subcontractors have or may have access to personal data of the customer and/or the users and/or contact persons authorized by the customer within the scope of the subcontracted service provision, the corresponding provisions of the processing agreement shall take precedence.

11. Force majeure

11.1. OTRS BR shall not be liable to the extent that events of force majeure make it impossible for OTRS BR to provide services. Force majeure includes all circumstances independent of the will and influence of the parties, such as natural disasters, government measures, decisions by authorities, blockades, war and other military conflicts, mobilisation, civil unrest, terrorist attacks, strikes, lockouts and other labour unrest, confiscation, embargoes, epidemics, pandemics or other circumstances that are unforeseeable, serious and beyond the control of the parties and occur after the conclusion of the Agreement offered here.

11.2. If OTRS BR is prevented from fulfilling its contractual obligations due to force majeure, this shall not be considered a breach of duty and due services shall be extended appropriately according to the duration of the force majeure. The same applies if OTRS BR is dependent on the performance of a subcontractor and this is delayed due to force majeure.

9.4. A obrigação de confidencialidade conforme a seção permanecerá em vigor mesmo após o término do Contrato.

10. Subcontratação

10.1. A OTRS BR reserva-se o direito de transferir os serviços a serem prestados por ela, total ou parcialmente, a subcontratados selecionados por ela a seu critério.

10.2. A OTRS BR é responsável, no âmbito da seção 8, pela falha dos subcontratados que utiliza como se fosse sua própria falha.

10.3. Na medida em que os subcontratados tenham ou possam ter acesso aos dados pessoais do cliente e/ou dos usuários e/ou das pessoas de contato autorizadas pelo cliente no âmbito da prestação de serviços subcontratados, as disposições correspondentes do acordo de processamento terão precedência.

11. Força maior

11.1. A OTRS BR não será responsável na medida em que eventos de força maior tornem impossível para a OTRS BR fornecer serviços. Força maior inclui todas as circunstâncias independentes da vontade e influência das partes, como desastres naturais, medidas governamentais, decisões das autoridades, bloqueios, guerra e outros conflitos militares, mobilização, distúrbios civis, ataques terroristas, greves, lockouts e outras perturbações trabalhistas, confisco, embargos, epidemias, pandemias ou outras circunstâncias imprevisíveis, graves e além do controle das partes e que ocorrem após a conclusão do presente Contrato.

11.2. Se a OTRS BR for impedida de cumprir suas obrigações contratuais devido a força maior, isso não será considerado uma violação do dever, e os serviços devidos serão prorrogados adequadamente de acordo com a duração da força maior. O mesmo se aplica se a OTRS BR depender do desempenho de um subcontratado e isso for adiado devido a força maior.

11.3. OTRS BR will do everything in its power that is necessary and reasonable to minimise the extent of the consequences caused by the force majeure. OTRS BR shall immediately notify the customer in writing of the beginning and end of the hindrance caused by force majeure.

11.4. If a force majeure event lasts longer than 2 months, the customer may terminate the Agreement without notice for good cause if it is no longer reasonable to expect the customer to adhere to the Agreement. However, services rendered must be paid for up to the date of termination.

12. Disclaimer of Warranties and Other Limitations

12.1. DUE TO THE SOFTWARE BEING LICENSED FREE OF CHARGE, THERE IS, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW, NO WARRANTY FOR THE SOFTWARE - UNLESS OTHERWISE EXPRESSLY STATED IN WRITING, THE COPYRIGHT HOLDERS AND/OR OTHER PARTIES PROVIDE THE SOFTWARE "AS IS" WITHOUT WARRANTIES OF ANY KIND, EITHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE SOFTWARE IS BORNE BY THE CUSTOMER. SHOULD THE SOFTWARE PROVE DEFECTIVE, THE CUSTOMER ASSUMES THE COST OF ALL NECESSARY SERVICING, REPAIR, OR CORRECTION.

12.2. IN NO EVENT UNLESS REQUIRED BY APPLICABLE LAW OR AGREED TO IN WRITING WILL ANY COPYRIGHT HOLDER, OR ANY OTHER PARTY WHO MAY MODIFY AND/OR REDISTRIBUTE THE SOFTWARE, BE LIABLE TO THE CUSTOMER FOR DAMAGES, INCLUDING ANY GENERAL, SPECIAL, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THE SOFTWARE (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF

11.3. A OTRS BR fará tudo o que estiver ao seu alcance e for necessário e razoável para minimizar a extensão das consequências causadas pela força maior. A OTRS BR deverá notificar imediatamente o cliente por escrito sobre o início e o fim do impedimento causado pela força maior.

11.4. Se um evento de força maior durar mais de 2 meses, o cliente poderá rescindir o Contrato sem aviso prévio por justa causa se não for mais razoável esperar que o cliente cumpra o Contrato. No entanto, os serviços prestados devem ser pagos até a data de rescisão.

12. Renúncia de garantias e outras limitações

12.1. DEVIDO AO SOFTWARE SER LICENCIADO GRATUITAMENTE, NÃO HÁ, ATÉ O LIMITE PERMITIDO POR LEI, QUALQUER GARANTIA PARA O SOFTWARE - DO CONTRÁRIO EXPRESSAMENTE POR ESCRITO, OS DETENTORES DE DIREITOS DE PROPRIEDADE E/OU OUTRAS PARTES FORNECEM O SOFTWARE "COMO ESTÁ" SEM GARANTIAS DE QUALQUER TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, AS GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM. O RISCO TOTAL COM A QUALIDADE E DESEMPENHO DO SOFTWARE É SUPORTADO PELO CLIENTE. EM CASO DE DEFEITO DO SOFTWARE, O CLIENTE ASSUME OS CUSTOS DE TODOS OS SERVIÇOS, REPAROS E CORREÇÕES.

12.2. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A MENOS QUE EXIGIDO PELA LEI APLICÁVEL OU ACORDADO POR ESCRITO IRÁ, QUALQUER DETENTOR DE DIREITOS AUTORAIS, OU QUALQUER OUTRA PARTE QUE POSSA MODIFICAR E/OU REDISTRIBUIR O SOFTWARE, SER RESPONSÁVEL AO CLIENTE POR DANOS, INCLUINDO QUALQUER DANO GERAL, ESPECIAL, ACIDENTAL OU DECORRENTES DO USO OU DA INCAPACIDADE DE FAZER

DATA OR DATA BEING RENDERED INACCURATE OR LOSSES SUSTAINED BY THE CUSTOMER OR THIRD PARTIES OR A FAILURE OF THE SOFTWARE TO OPERATE WITH ANY OTHER SOFTWARE) EVEN IF SUCH HOLDER OR OTHER PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

12.3. The disclaimers of warranty and other liability limitations mentioned above shall remain in effect until the termination of the contract.

12.4. Data security is the responsibility of the customer in the case of systems not operated by OTRS AG.

13. Miscellaneous

13.1. Amendments and additions to the Agreement and any contractually relevant notices as well as notices influencing a legal relation, such as termination notices, reminders, or notices to set time limits, require written form. Written form in this meaning includes text form in accordance with section 126b German Civil Code (e.g. e-mail, fax).

13.2. All contractual and non-contractual claims arising out of and in connection with the Agreement between OTRS BR and the customer shall be governed exclusively by Brazilian civil law.

13.3. Should individually provisions of these GTC or of the Agreement between OTRS BR and the customer be invalid or unenforceable, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The parties shall work together to replace ineffective or unenforceable provisions with provisions that correspond as closely as possible to the ineffective or unenforceable provision
(a) If a dispute or controversy arises due to the interpretation, validity, performance, or enforcement of this contract, the parties shall first attempt to resolve the conflicts through amicable consultations.

UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE, INCLUINDO, MAS NÃO LIMITADO A, PERDA DE DADOS OU DADOS TORNADOS IMPRECISOS SUPOSTOS PELO CLIENTE OU TERCEIROS OU UMA FALHA DO SOFTWARE EM OPERAR COM QUALQUER OUTRO SOFTWARE) MESMO QUE TAL DETENTOR OU OUTRO PARTIDO TENHA O CONHECIMENTO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

12.3. As renúncias de garantia e outras limitações de responsabilidade acima citadas, deverão ser mantidas até o término do contrato.

12.4. A segurança dos dados é de responsabilidade do cliente no caso de sistemas não operados pela OTRS BR

13. Disposições Gerais

13.1. Alterações e adições ao Contrato e quaisquer avisos contratualmente relevantes, bem como avisos que influenciem uma relação jurídica, como avisos de rescisão, lembretes ou avisos para estabelecer prazos, requerem forma escrita. Forma escrita, neste sentido, inclui forma textual (por exemplo, e-mail, fax).

13.2. Todas as reivindicações contratuais e extracontratuais decorrentes do Contrato entre a OTRS BR e o cliente serão regidas exclusivamente pela lei brasileira.

13.3. Caso disposições individuais destes Termos Gerais de Contratação (GTC) ou do Contrato entre a OTRS BR e o cliente sejam inválidas ou inexequíveis, isso não afetará a validade das demais disposições. As partes deverão trabalhar juntas para substituir as disposições inválidas ou inexequíveis por disposições que correspondam o mais próximo possível das disposições inválidas ou inexequíveis.

(a) Se uma disputa ou controvérsia surgir em razão da interpretação, validade, desempenho ou execução deste contrato, as partes tentarão, em primeira instância, resolver os conflitos por meio de consultas amigáveis.

(b) If the dispute cannot be resolved as described in paragraph (a) above, it shall be referred to the duly authorized representative of each Party or a person designated by them for resolution.

(c) If the dispute is not resolved within sixty (60) days after one party has given written notice of the existence of the dispute to the other party, either party may submit the dispute to the AMCHAM (American Chamber of Commerce) in São Paulo, in accordance with its effective arbitration rules. The arbitration panel shall consist of three (3) arbitrators appointed in accordance with the effective arbitration rules at the time of the dispute. The arbitrators shall not be of the same nationality as either of the Parties. The place of arbitration (including all hearings and meetings) shall be São Paulo, Brazil, but hearings may be held at any location to be determined by the arbitrators, after consultation with the parties. The arbitration shall be conducted in English. Any award of the arbitration panel shall be deemed final.

(d) The Parties agree to submit to the jurisdiction of any court for the purpose of enforcing any arbitration award. The parties waive any right to appeal the award on the merits or to contest the arbitration award, except on the grounds expressly provided in Section V of the 1958 New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards.

13.5. The prevailing Party in any arbitration shall be entitled to attorneys' fees, costs, and travel expenses (hotel, international business class airfare, and car rental) incurred in connection with the arbitration. Both parties agree that a fee of \$350 per hour is reasonable. The prevailing Party shall also be entitled to reimbursement of filing fees paid to AMCHAM and compensation amounts advanced to the arbitrator. Failure to reimburse the prevailing party under the terms of this clause constitutes a dispute as described in section 13.4 above.

(b) Se a disputa não puder ser resolvida da maneira de acordo com o parágrafo (a) acima, será levado ao conhecimento do representante devidamente autorizado de cada uma das Partes ou pessoa designada por sua resolução.

(c) Se a disputa não for resolvida num prazo de sessenta (60) dias após uma parte ter dado à outra parte ciência da existência do litígio por escrito, qualquer das partes poderá submeter o litígio à AMCHAM (Câmara Americana de Comércio), em São Paulo, de acordo com as suas eficazes regras de arbitragem. O painel de arbitragem será composto por três (3) árbitros nomeados de acordo com as regras de arbitragem eficazes na data do litígio. Os árbitros não devem ser da mesma nacionalidade de qualquer das Partes. O local da arbitragem (incluindo todas as audiências e reuniões) será São Paulo, Brasil, mas audiências poderão ser realizadas em qualquer lugar a ser fixado pelos árbitros, após consulta com as partes. A arbitragem será conduzida no idioma Inglês. Qualquer sentença do painel arbitral será considerada final.

(d) As Partes concordam em se submeter à jurisdição de qualquer tribunal para efeitos de execução de qualquer sentença arbitral. As partes renunciam a qualquer direito de recorrer da sentença sobre o mérito ou para contestar a sentença arbitral, salvo com fundamento nos motivos expressamente previstos na Seção V da Convenção de Nova Iorque de 1958 sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Arbitrais Estrangeiras.

13.5. A Parte prevalecente terá em qualquer arbitragem direito a honorários advocatícios, custos e despesas de viagem (hotel, passagem aérea internacional em classe business, e automóvel de aluguel) incorridos com a arbitragem. Ambos as partes estão de acordo sendo a taxa de US\$350 por hora considerada razoável. A Parte que prevaleça terá também o direito ao reembolso das taxas de depósito pagas à AMCHAM e aos valores de compensação avançados ao árbitro. A falha no reembolso do partido prevalescente nos termos desta clausula constitui litígio de acordo com o ponto 13.4 explícito acima.