



I. Acordo Principal

O presente acordo principal, atualizado a 1 de julho de 2022 (o "**Acordo Principal**") é celebrado entre: (i) a Glooko, Inc., uma sociedade do Delaware, localizada em 411 High Street, Palo Alto, California, 94301 ("**Glooko Inc.**"); ou (ii) a Glooko AB, uma empresa registada na Suécia com o número de registo comercial 556668-4675, localizada em Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Suécia ("**Glooko AB**"), (de acordo com a Secção 24 abaixo) (individualmente, a "**Empresa**") e o Cliente indicado num Formulário de Encomenda devidamente preenchido, conforme definido abaixo ("**Cliente**"), na data da assinatura final nesse Formulário de Encomenda ("**Data de Entrada em Vigor**"). Qualquer pessoa que celebre o presente Acordo garante que tem autoridade para celebrar o presente Acordo em nome da parte para a qual é indicado e tem autoridade para celebrar um acordo vinculativo em nome da parte em questão no se refere às matérias indicadas no presente. Qualquer acordo negociado em formato longo relativo ao objeto aqui indicado celebrado entre a Empresa e o Cliente deverá substituir os termos do presente Acordo Principal.

- 1. Formulários de Encomenda.** Durante a Vigência do Acordo, definida abaixo, a Empresa e o Cliente podem celebrar Formulários de Encomendas (cada um, um "**Formulário de Encomenda**") para a compra de licenças de software, serviços de alojamento, serviços profissionais e hardware, conforme aplicável (coletivamente, os "**Produtos**"). Cada Formulário de Encomenda é expressamente sujeito e incorporado no presente Acordo Principal e, em conjunto, são coletivamente designados por "**Acordo**". A Empresa opõe-se e rejeita todas as adições, exceções ou alterações ao Acordo, quer estejam contidas em qualquer ordem de compra, pedido de proposta ("**RFP**"), pedido de orçamento ("**RFQ**") ou outro formulário recebido do Cliente ou de outra parte. A inclusão de uma ordem de compra, RFP, RFQ ou outro número do Cliente em qualquer Formulário de Encomenda ou numa fatura da Empresa destina-se apenas a fins de referência e não representa a aceitação por parte da Empresa de quaisquer termos ou condições contidos no documento em questão ou noutros documentos.
- 2. Taxas.** O Cliente deverá pagar à Empresa pelos Produtos adquiridos conforme detalhado em cada Formulário de Encomenda celebrado entre as partes. Salvo acordo em contrário num Formulário de Encomenda, o pagamento é devido trinta (30) dias a contar da data de cada fatura e a Empresa reserva-se o direito de aumentar as suas taxas e comissões para os Produtos após a conclusão de um período de vigência inicial ou de qualquer período de vigência de renovação subsequente. Qualquer montante não contestado vencido há mais de trinta (30) dias gerará juros sobre o saldo em dívida à taxa de um e meio por cento (1,5%) por mês ou o máximo permitido por lei, o que for menor, acrescido de todas as despesas de cobrança.
- 3. Suspensão.** O não pagamento ou o pagamento em atraso de taxas não contestadas constitui uma violação material do Acordo e confere à Empresa, a seu exclusivo critério, o direito de (i) recusar a prestação e interromper o serviço até que todos os montantes devidos sejam pagos na sua totalidade; ou (ii) resolver o Acordo com efeitos imediatos, mediante aviso por escrito ao Cliente. A Empresa reserva-se o direito, a seu exclusivo critério, de recusar a prestação e descontinuar o serviço após a deteção de uma potencial utilização ilegal pelo Cliente ou para ações de aplicação da lei.
- 4. Impostos.** As taxas a pagar ao abrigo do Acordo não incluirão impostos sobre vendas, utilização, valor acrescentado, consumo ou bens pessoais locais, estaduais ou federais, ou outros impostos ou direitos semelhantes atualmente em vigor ou promulgados no futuro e impostos sobre a transação e/ou a entrega dos Produtos, sendo o Cliente responsável por esses impostos, que deverá pagar, exceto os impostos que se baseiam no rendimento líquido da Empresa. Se o Cliente reivindicar o estatuto de isenção de impostos, o certificado de tal estatuto deve ser enviado à Empresa antes da execução de um Formulário de Encomenda.

5. **Vigência e cessação.**

5.1 **Vigência.** A vigência do Acordo tem início na Data de Entrada em Vigor e durará até à sua cessação em conformidade com esta Secção.

5.2 **Cessação.** Uma parte pode cessar o Acordo: (i) por justa causa, mediante aviso por escrito com uma antecedência de trinta (30) dias à outra parte devido a uma violação material, caso essa violação permaneça não sanada até à expiração desse período; (ii) por justa causa, se a outra parte se tornar objeto de um pedido de insolvência ou de qualquer outro procedimento relativo a insolvência, administração judicial, liquidação ou cessão em benefício dos credores; (iii) se não existirem Formulários de Encomenda ativos em vigor, enviando um aviso por escrito à outra parte.

5.3 **Efeito da cessação.** Após a cessação, a Empresa irá interromper a prestação de serviços. A cessação não isentará o Cliente da obrigação de pagar quaisquer taxas em dívida ou a pagar à Empresa antes da data efetiva da cessação, incluindo taxas anuais, taxas de implementação, taxas de formação, taxas de subscrição ou quaisquer outras taxas ou pagamentos com os quais o Cliente se tenha comprometido ao abrigo do Acordo.

6. **Serviços de transição.** A pedido do Cliente, até noventa (90) dias após a cessação do Acordo, a Empresa concorda em fornecer ao Cliente serviços de suporte e transição às suas tarifas então vigentes. As disposições do Acordo permanecerão em vigor durante o período de assistência na transição acordado e serão aplicáveis a todos os serviços de assistência na transição fornecidos pela Empresa durante este período.

7. **Cooperação do cliente.** O Cliente reconhece que a disponibilização atempada de pessoal, equipamento, assistência, cooperação e informações e dados completos e precisos dos seus representantes, agentes e funcionários, bem como de produtos informáticos devidamente configurados, é essencial para o desempenho da Empresa ao abrigo do Acordo. A Empresa não será responsável por qualquer deficiência no seu desempenho se essa deficiência resultar da falha do Cliente em fornecer cooperação total. O Cliente concorda que é responsável por fornecer e manter o seu próprio acesso à Internet e todos os equipamentos de telecomunicações, software e outros materiais necessários na sua própria localização, necessários para a utilização dos Produtos. Está disponível uma lista de navegadores Web compatíveis suportados pela Empresa no respetivo fornecimento de Produtos em <https://support.glooko.com>, que pode ser alterada e atualizada periodicamente pela Empresa, a seu exclusivo critério.

8. **Segurança.** A Empresa mantém medidas de segurança comercialmente razoáveis para impedir o acesso não autorizado a todos os dados, a hardware informático e a outros equipamentos e/ou software utilizados pela Empresa para fornecer os Produtos, ao abrigo das quais a Empresa documenta, implementa e mantém as proteções físicas, administrativas e técnicas necessárias para: (a) cumprir a lei aplicável; e (b) proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados e informações controlados pela Empresa. A Empresa manterá políticas e procedimentos escritos de gestão de segurança para identificar, evitar, detetar, conter e corrigir violações de medidas tomadas para proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de todos os dados e informações controlados por esta. O Cliente será o único responsável pela segurança da própria tecnologia de informação interna e dos ambientes operacionais do espaço de escritório físico do Cliente. O Cliente deverá notificar imediatamente a Empresa de qualquer outra violação de segurança na utilização dos Produtos ou nos seus próprios sistemas e ambientes.

9. **Plano de continuidade do negócio e recuperação de desastres.** A Empresa mantém um plano adequado de continuidade do negócio e recuperação de desastres, que minimiza o impacto das interrupções nos seus processos de negócio críticos, fornece respostas coordenadas a interrupções potenciais ou reais e coordena as atividades de restauro

assim que a interrupção terminar. Os planos de continuidade do negócio devem abordar processos de negócio, produtos e serviços críticos que deem resposta à perda de instalações, pessoas, equipamentos e fornecedores terceiros que suportem quaisquer serviços críticos. A Empresa deverá restaurar a capacidade de produção de infraestruturas de tecnologia de informação críticas (incluindo, sem limitação, sistemas de centros de dados, hardware, software e elétricos) e as ligações de comunicações por voz, dados e comércio eletrónico o mais tardar até vinte e quatro (24) horas após o momento da falha (o "**Objetivo de Tempo de Recuperação**"). A quantidade máxima de dados perdidos após um evento de falha, definida pelo período máximo de tempo entre o evento de falha em questão e uma atualização completa da base de dados, não deve ser superior a oito (8) horas (o "**Objetivo de Ponto de Recuperação**"). A Empresa avaliará e atualizará o seu plano de continuidade do negócio anualmente. Essa avaliação e atualização deverão ter em conta a natureza e a extensão dos serviços a serem prestados pela Empresa à luz dos atuais riscos comerciais e tecnológicos. Os planos deverão prever a reparação dentro dos períodos de tempo razoavelmente proporcionais ao nível de risco que a deficiência apresenta. Em caso de interrupção do negócio, a Empresa deverá notificar o Cliente logo que possível após qualquer interrupção material do serviço que implique o seu plano de continuidade do negócio ou a declaração de desastre.

10. **Modificações.** A Empresa pode, periodicamente, desenvolver otimizações, atualizações, melhorias, modificações, extensões e outras alterações aos Produtos ("**Modificações**"). A Empresa tem o direito de implementar estas Modificações a seu exclusivo critério, a qualquer momento, desde que estas Modificações não tenham um efeito material adverso na funcionalidade ou no desempenho dos Produtos.
11. **Funcionalidade.** A funcionalidade, a operação e o âmbito de todos os Produtos devem estar em conformidade com a documentação atual à data emitida pela Empresa e referente a cada Produto.
12. **Feedback.** O Cliente pode, periodicamente, enviar comentários, informações, perguntas, dados, ideias, descrições de processos ou outras informações fornecidas à Empresa no que se refere à utilização dos Produtos ("**Feedback**"). O Feedback não contém dados pessoais ou dos pacientes. Para qualquer Feedback que o Cliente forneça à Empresa, o Cliente concede à Empresa uma licença não exclusiva, global, perpétua e irrevogável para utilizar, explorar, reproduzir, incorporar, distribuir, divulgar e sublicenciar qualquer Feedback nos seus produtos e serviços. O Cliente declara que detém todos os direitos intelectuais ou proprietários necessários para conceder à Empresa tal licença e que o Feedback não violará os direitos pessoais, proprietários e de propriedade intelectual de quaisquer terceiros.
13. **Ausência de práticas de medicina.** O Cliente reconhece e concorda que a Empresa não está envolvida na prática de medicina e que esta não presta aconselhamento médico, diagnósticos ou tratamentos através do fornecimento de quaisquer Produtos ao Cliente ao abrigo do Acordo.
14. **Conformidade com as leis.** Cada parte deverá cumprir todas as leis e regulamentos governamentais aplicáveis no seu desempenho ao abrigo do Acordo.
15. **Direitos de publicidade.** O Cliente concede à Empresa o direito de utilizar o nome e o logótipo da sua empresa como referência para fins de marketing ou promocionais no website da Empresa e noutras comunicações públicas ou privadas com clientes existentes ou potenciais, sujeito às diretrizes de utilização de marcas comerciais padrão do Cliente e à sua aprovação prévia por escrito.

16. **Confidencialidade.** Exceto conforme expressamente permitido nesta Secção, nenhuma das partes divulgará, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte, quaisquer Informações Confidenciais (conforme definidas abaixo) da outra parte a qualquer terceiro. As Informações serão consideradas Informações Confidenciais de uma parte se (i) forem divulgadas por uma parte à outra parte de forma tangível e estiverem visivelmente identificadas como "Confidenciais", "Proprietárias" ou algo semelhante; (ii) forem divulgadas por uma parte à outra parte de forma não tangível e estiverem identificadas como confidenciais no momento da divulgação; (iii) forem divulgadas sob circunstâncias nas quais uma pessoa razoável considere as informações como sendo confidenciais ou proprietárias; (iv) a respetiva natureza proprietária for aparente pelo contexto, conteúdo ou natureza das informações divulgadas; ou (v) contiverem listas de clientes, informações de clientes, informações técnicas, informações de preços, metodologias de preços ou informações relativas ao planeamento de negócios ou às operações comerciais da parte divulgadora ("**Informações Confidenciais**"). Além disso, não obstante qualquer disposição em contrário no Acordo, os termos do Acordo serão considerados Informações Confidenciais da Empresa. Além dos termos e condições do Acordo, as informações não serão consideradas Informações Confidenciais ao abrigo do presente documento se tais informações: (i) forem conhecidas pela parte recetora, antes de as receber da parte divulgadora, de forma direta ou indireta de uma fonte que não tenha uma obrigação de confidencialidade para com a parte divulgadora; (ii) se tornarem conhecidas (independentemente da divulgação pela parte divulgadora) pela parte recetora de forma direta ou indireta através de uma fonte que não tenha uma obrigação de confidencialidade para com a parte divulgadora; (iii) se tornarem publicamente conhecidas ou deixarem de ser secretas ou confidenciais, exceto através de uma violação do Acordo pela parte recetora; ou (iv) forem desenvolvidas de forma independente pela parte recetora sem a utilização das Informações Confidenciais da parte divulgadora. Cada parte guardará e protegerá as Informações Confidenciais da outra parte (incluindo, sem limitação, os termos do Acordo) de uma forma consistente com as medidas tomadas para proteger os seus próprios segredos comerciais e informações confidenciais, mas não menos do que com um grau razoável de cuidado. Cada parte poderá divulgar as Informações Confidenciais da outra parte quando (i) a divulgação for exigida pela lei ou regulamento aplicável ou por uma ordem de um tribunal ou outro organismo governamental com jurisdição, após enviar um aviso razoável à outra parte com tempo adequado para que a outra parte procure uma providência cautelar; (ii) na opinião de um advogado dessa parte, a divulgação for aconselhável ao abrigo de quaisquer leis de segurança aplicáveis relativas à divulgação pública de informações comerciais; ou (iii) a divulgação for razoavelmente necessária e se destinar a essa parte ou respetivas "**Afilizadas**" (definidas como uma entidade que controla ou é controlada por uma parte, ou que está sob o mesmo controlo que a parte), funcionários, representantes, diretores, advogados, contabilistas e outros consultores, ou a divulgação for de outra forma necessária para que uma parte exerça os seus direitos e cumpra as suas obrigações ao abrigo do Acordo, desde que, em todos os casos, a divulgação não seja mais ampla do que o necessário e a pessoa ou entidade que recebe a divulgação concorde em manter a informação confidencial antes de a receber. Cada parte é responsável por garantir que quaisquer Informações Confidenciais da outra parte que a primeira parte divulgue ao abrigo desta Secção (exceto divulgações ao abrigo das cláusulas (i) e (ii) acima que não possam ser mantidas confidenciais pela primeira parte) são mantidas confidenciais pela pessoa que recebe a divulgação. As partes concordam que cada parte permanecerá proprietária exclusiva das suas próprias Informações Confidenciais aqui divulgadas e de todas as patentes, direitos de autor, segredos comerciais, marcas comerciais e outros direitos de propriedade intelectual relacionados. Cada parte deve, a pedido da outra parte, devolver todas as manifestações tangíveis ou intangíveis de Informações Confidenciais recebidas nos termos do Acordo (e todas as cópias e reproduções das mesmas), desde que a outra parte possa conservar uma cópia num local seguro para efeitos de prova da conformidade com o Acordo.
17. **Indemnização.** O Cliente defenderá, indemnizará e isentará a Empresa, as suas subsidiárias, afiliadas, representantes, diretores, agentes, funcionários e cessionários de e contra todas e quaisquer reclamações, processos, procedimentos, perdas, danos, responsabilidades, custos e despesas (incluindo, sem limitação, honorários razoáveis de advogados)

(coletivamente, "**Perdas**") sofridos ou incorridos por estes em relação a uma reclamação de terceiros que resulte: (i) da violação do Acordo pelo Cliente; (ii) da utilização pelo Cliente dos Produtos em violação do Acordo; ou (iii) do incumprimento por parte do Cliente de leis, regras, regulamentos ou normas profissionais. A Empresa defenderá, indemnizará e isentará o Cliente, as suas subsidiárias, afiliadas, representantes, diretores, agentes, funcionários e cessionários de e contra todas e quaisquer Perdas sofridas ou incorridas por estes em relação a uma reclamação de terceiros que resulte: (i) da violação do Acordo; (ii) de negligência grave ou conduta dolosa; (iii) da violação ou do incumprimento por parte da Empresa de leis, regras, regulamentos ou normas profissionais.

18. **Processo de indemnização.** As obrigações da parte indemnizadora estão dependentes de a parte indemnizada: (i) apresentar imediatamente um aviso por escrito à parte indemnizadora de qualquer reclamação, ação, processo ou procedimento para o qual a parte indemnizada procure indemnização; (ii) conceder o controlo da defesa e do acordo à parte indemnizadora; e (iii) cooperar de forma razoável com a parte indemnizadora a cargo da parte indemnizadora.
19. **ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR DANOS.** NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO CONTIDA NO ACORDO, A EMPRESA E OS SEUS ACIONISTAS, AFILIADAS, DIRETORES, GESTORES, FUNCIONÁRIOS OU OUTROS REPRESENTANTES NÃO SERÃO RESPONSÁVEIS PERANTE O CLIENTE, UTILIZADORES AUTORIZADOS OU TERCEIROS POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENCIAIS (INCLUINDO HONORÁRIOS DE ADVOGADOS OU PERDAS DE LUCROS) RESULTANTES OU RELACIONADOS COM O ACORDO, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, FERIMENTOS PESSOAIS, DOR E SOFRIMENTO, SOFRIMENTO EMOCIONAL, PERDA DE RECEITAS, PERDA DE LUCROS, PERDA DE NEGÓCIOS OU POUPANÇAS PREVISTAS, PERDA DE UTILIZAÇÃO, PERDA DE CLIENTELA, PERDA DE DADOS, ATRASO OU INTERRUPTÃO DE OPERAÇÕES OU FALHAS DE COMUNICAÇÃO DE TRANSMISSÃO, PERDA DE CONETIVIDADE, INTERRUPTÃO POR FALHA DE REDE OU SISTEMA, INDISPONIBILIDADE DE OU OPERAÇÃO EM COMBINAÇÃO COM UMA REDE OU SISTEMA DE TERCEIROS, E QUER SEJAM CAUSADOS POR DELITO CIVIL (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA), VIOLAÇÃO DO ACORDO OU OUTRA FORMA, MESMO QUE PREVISÍVEL E MESMO QUE A EMPRESA TENHA SIDO INFORMADA DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS DANOS.
20. **LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.** A RESPONSABILIDADE AGREGADA DA EMPRESA PERANTE O CLIENTE POR TODOS OS DANOS, CUSTOS E DESPESAS AO ABRIGO DO PRESENTE ACORDO NÃO EXCEDERÁ OS MONTANTES RECEBIDOS PELA EMPRESA DO CLIENTE NOS DOZE MESES ANTERIORES AO EVENTO QUE ORIGINOU TAIS DANOS. As disposições desta Secção atribuem os riscos ao abrigo do Acordo entre a Empresa e o Cliente. As partes concordam que as limitações de responsabilidade estabelecidas nesta Secção permanecerão em vigor e continuarão em pleno vigor e efeito, não obstante qualquer falha de consideração ou de um recurso exclusivo. As partes reconhecem que as taxas foram fixadas e que o Acordo foi celebrado com base nestas limitações de responsabilidade e que todas estas limitações constituem uma base essencial da negociação entre as partes.
21. **Relação das partes.** As partes são contratantes independentes. O Acordo não cria uma relação de parceria, de franquia, de empreendimento conjunto, de agência, fiduciária ou de trabalho entre as partes. Cada parte será a única responsável pelo pagamento de todas as remunerações devidas aos seus funcionários, bem como de todos os impostos relacionados com o emprego.
22. **Renúncia.** A renúncia por qualquer uma das partes em exercer os seus direitos devido a uma violação de qualquer disposição do Acordo não funcionará nem será interpretada como uma renúncia aos seus direitos por qualquer outra violação subsequente.

23. **Divisibilidade.** Se qualquer disposição do Acordo for considerada inválida ou não aplicável por qualquer motivo, será considerada omitida e as restantes disposições continuarão em vigor sem serem afetadas ou invalidadas de qualquer forma. As partes concordam em substituir qualquer disposição inválida por uma disposição válida que se aproxime o mais possível da intenção e do efeito económico da disposição inválida.

24. **Entidade contratante da Empresa.** As referências a "Empresa" são referências à entidade contratante aplicável especificada na tabela abaixo nesta Secção (a "Tabela"). Os Produtos são fornecidos por essa entidade contratante. Na Tabela, "Localização do Cliente" refere-se ao local onde o Cliente está localizado (de acordo com o Formulário de Encomenda aplicável, se existir) e determina que linha da Tabela se aplica ao Cliente em questão.

Tabela			
Localização do Cliente	Empresa	Lei aplicável e organismo de arbitragem	Seguro
Estados Unidos e qualquer outra localização fora do Espaço Económico Europeu, Reino Unido e Suíça	Glooko, Inc., uma sociedade do Delaware, localizada em 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	California; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	<p>a) Seguro de responsabilidade civil coletivo com um limite não inferior a 1 000 000 USD por acidente;</p> <p>b) Seguro de indemnização a trabalhadores e responsabilidade civil de empregadores que cumpra os requisitos mínimos legais;</p> <p>c) Seguro de responsabilidade civil geral comercial, com limites não inferiores aos seguintes:</p> <p>(1) 1 000 000 USD por ocorrência;</p> <p>(2) 2 000 000 USD de agregado geral;</p> <p>d) 1 000 000 USD para danos pessoais e causados por publicidade;</p> <p>e) 1 000 000 USD para danos em instalações arrendadas;</p> <p>f) Seguro de responsabilidade civil por produtos médicos e biotecnológicos com limites não inferiores a 10 000 000 USD por ocorrência e 10 000 000 USD de agregado geral;</p> <p>g) Erros e omissões/responsabilidade civil cibernética com limites não inferiores a 10 000 000 USD por ocorrência e 10 000 000 USD de agregado geral; e</p> <p>h) Seguro de responsabilidade civil automóvel com um limite não inferior a 1 000 000 USD por acidente.</p>

			O seguro da Empresa será subscrito junto de uma companhia de seguros que detenha uma notação de A- ou superior da A.M. Best.
Espaço Económico Europeu, Reino Unido e Suíça	Glooko AB, uma empresa registada na Suécia com o número de registo comercial 556668-4675, localizada em Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Suécia	Suécia; Instituto de Arbitragem da Câmara de Comércio de Estocolmo.	A Empresa tem coberturas de seguro razoáveis e adequadas que deve manter durante toda a Vigência.

25. **Contas Patrocinadas.** Se a utilização pelo Cliente dos Produtos for patrocinada ou fornecida por terceiros (uma "**Conta Patrocinada**"), salvo disposição em contrário, todos os dados, e derivados dos mesmos, e informações relacionadas, incluindo, sem limitação, informações sobre dispositivos, sistemas, software relacionado, serviços ou sistemas periféricos gerados por e associados à utilização pelo Cliente da Conta Patrocinada, podem ser partilhados com esses terceiros. Caso a Conta Patrocinada do Cliente seja cancelada ou cessada, o Cliente poderá contratar diretamente a Empresa para utilizar os Produtos, sujeito às taxas então vigentes da Empresa.
26. **Avisos.** Todos os avisos, aprovações ou renúncias exigidos nos termos do Acordo (exceto comunicações operacionais de rotina) devem ser realizados por escrito e, se forem dirigidos ao Cliente, devem ser enviados para o endereço do Cliente que se encontra num Formulário de Encomenda aplicável e, se forem enviados para a Glooko, Inc, deverão ser enviados para: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Attn: Legal Department, e se forem enviados para a Glooko AB, deverão ser enviados para: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Todos os avisos, aprovações ou renúncias serão enviados através de um dos seguintes métodos e serão considerados recebidos: (i) no dia da entrega em mãos (obtendo um recibo que comprove a entrega); ou (ii) no segundo dia após o envio do aviso em questão por um serviço de correio aéreo expresso ou em dois (2) dias reconhecido nacionalmente, com todas as despesas de entrega pagas; ou (iii) no quinto dia após o envio do aviso por correio registado e pré-pago, com aviso de receção solicitado.
27. **Resolução de litígios.** A Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica ao Acordo. Qualquer litígio ou reclamação contratual decorrente ou relacionado com o Acordo será resolvido em última instância por arbitragem vinculativa na jurisdição aplicável constante da Secção 24. A decisão proferida pelo árbitro poderá ser apresentada em qualquer tribunal competente. As partes concordam que, não obstante qualquer disposição da lei aplicável, não solicitarão, e o árbitro não terá autoridade para decidir, danos punitivos ou exemplares contra qualquer parte. No caso de qualquer arbitragem, ação ou processo relacionado com o Acordo, a parte prevalecente terá o direito de recuperar as suas despesas e honorários razoáveis de advogados. Não obstante o acima exposto, nada no presente documento impede qualquer das partes de procurar medidas cautelares em qualquer tribunal estadual ou federal competente sem antes cumprir as disposições de arbitragem desta Secção.
28. **Subsistência.** As obrigações correspondentes da Empresa e do Cliente ao abrigo do presente documento que, pela sua natureza, se mantenham além da cessação ou expiração do Acordo deverão permanecer em vigor.

29. **Cessão.** O Acordo será vinculativo para os sucessores e cessionários autorizados respetivos das partes. Nenhuma das partes pode ceder qualquer um dos seus direitos ou obrigações ao abrigo do Acordo sem o consentimento prévio por escrito da outra parte, exceto a Empresa, que poderá ceder os seus direitos e obrigações sem consentimento a um sucessor ou a uma parte que tenha adquirido todos ou substancialmente todos os seus ativos ou negócios relevantes.
30. **Força maior.** Nenhuma das partes será responsável perante a outra por incumprimento das respetivas obrigações ao abrigo do Acordo, sempre que tal incumprimento seja causado por acontecimentos fora do seu controlo razoável, tais como incêndios, falhas de redes de comunicações, motins, perturbações civis, embargos, tempestades, atos de terrorismo, epidemias, guerra, inundações, tsunamis, terremotos ou outros motivos de força maior.
31. **Atualizações.** A Empresa pode modificar periodicamente a totalidade ou qualquer parte do Acordo, por exemplo, para refletir as alterações à lei ou alterações aos Produtos da Empresa, a seu exclusivo critério. O Cliente deve analisar o Acordo regularmente. Ao continuar a utilizar ou aceder aos Produtos após quaisquer revisões entrarem em vigor, o Cliente concorda em vincular-se ao Acordo revisto e aos termos relacionados que digam respeito aos Produtos.
32. **Acordo de Tratamento de dados e Cláusulas Contratuais-Tipo da Glooko.** Este Acordo Principal integra as Cláusulas Contratuais-Tipo da Glooko (as "Cláusulas") que se encontram aqui: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/> sempre que (i) a Glooko AB trate dados pessoais em nome do Cliente e (ii) não exista um acordo de tratamento de dados negociado e assinado individualmente entre o Cliente e a Glooko AB.
33. **Acordo de Parceiro de Negócios.** Este Acordo Principal integra o Acordo de Parceiro de Negócios da Empresa, que se encontra aqui: <https://glooko.com/businessassociateagreement/>, sempre que (i) a Glooko, Inc. trate informações de saúde protegidas em nome de um Cliente que seja uma entidade abrangida pela Lei de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde (Health Insurance Portability and Accountability Act), e (ii) não exista outro Acordo de Parceiro de Negócios negociado e assinado individualmente entre o Cliente e a Glooko, Inc.
34. **Acordo integral.** O Acordo, incluindo todas as políticas e documentação adicionais aqui apresentadas através de hiperligações para websites, e qualquer documento subsequente devidamente assinado por ambas as partes cujos termos sejam expressamente incorporados por referência no Acordo, constitui o acordo integral entre as partes. O Acordo substitui todos os acordos, entendimentos, negociações e discussões prévios e contemporâneos, orais ou escritos, e não existem garantias, declarações e/ou acordos entre as partes em relação ao objeto do presente documento, exceto conforme estabelecido no Acordo.

II. TERMOS E CONDIÇÕES DO SOFTWARE

1. **Concessão da licença.** A Empresa concede, pelo presente, ao Cliente uma licença e um direito intransmissíveis, não exclusivos, revogáveis e limitados durante a Vigência do Acordo para permitir que os seus Utilizadores Autorizados (conforme definido abaixo) acedam e utilizem, através de redes públicas e privadas, os módulos de software fornecidos pela Empresa e adquiridos pelo Cliente (o "**Software**") num Formulário de Encomenda aplicável, estritamente para fins comerciais internos da sua clínica médica. A Empresa é proprietária e detém todos os direitos, títulos e interesses relativos ao Software. O Software é fornecido ao Cliente para utilização apenas conforme expressamente estabelecido no Acordo e o Cliente não utilizará o Software, no todo ou em parte, para qualquer outro tipo de utilização ou fim.

2. **Documentação.** A Empresa concede ao Cliente uma licença e um direito internos não exclusivos, intransmissíveis, limitados e revogáveis para que o Cliente aceda e utilize manuais do utilizador, vídeos, formações na Web, listas de verificação e todas as outras instruções e documentação do produto da Empresa disponibilizadas ao Cliente relativamente à sua utilização do Software (coletivamente, a "**Documentação**"). O Cliente pode criar e distribuir cópias da Documentação para utilização por Utilizadores Autorizados em relação à utilização dos Produtos em conformidade com o Acordo, mas não mais do que a quantidade razoavelmente necessária. Qualquer cópia permitida da Documentação deve conter os mesmos avisos direitos de autor e outros avisos de propriedade apresentados na Documentação.
3. **Utilização médica permitida.** O Cliente concorda que apenas os profissionais médicos devidamente licenciados que participem na prática médica do Cliente (cada um, um "**Prestador**") devem avaliar, diagnosticar e recomendar tratamentos para cada pessoa que procure cuidados de saúde e que tenha uma relação de paciente/médico com um Prestador de acordo com os requisitos aplicáveis de leis, regulamentos, leis estaduais e conselhos de licenciamento (cada um, um "**Paciente**"). O Cliente deverá tomar todas as medidas necessárias para garantir que a sua utilização do Software está em conformidade com todas as leis, regras, regulamentos e normas profissionais aplicáveis. Nenhuma das partes deverá interferir com, controlar ou influenciar de outra forma a relação paciente/médico estabelecida entre um Prestador e um Paciente. A EMPRESA NÃO TERÁ QUALQUER OBRIGAÇÃO OU RESPONSABILIDADE PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS POR PARTE DE QUALQUER PRESTADOR.
4. **Utilizadores autorizados.** O Cliente deverá permitir aos utilizadores autorizados para os quais adquiriu acesso através de um Formulário de Encomenda que acedam e utilizem as funcionalidades e funções do Software que adquiriu no Acordo (cada um, um "**Utilizador Autorizado**"). Um Utilizador Autorizado pode ser qualquer um dos Prestadores empregados pelo Cliente ou qualquer prestador de serviços médicos ou de saúde, incluindo, sem limitação, um educador da diabetes, médico assistente, enfermeiro, fisioterapeuta, psicoterapeuta ou qualquer contratante terceiro empregado, pago ou detido pelo Cliente, que permite ao Utilizador aceder e utilizar o Software em seu nome. O Cliente é o único responsável pela verificação da identidade e autenticidade de todos os seus Utilizadores Autorizados. Para qualquer um dos Utilizadores Autorizados terceiros do Cliente, este deve garantir que esses terceiros estão expressamente vinculados por um acordo escrito com um grau de proteção não inferior para a Empresa do que os termos aqui contidos, antes de permitir que esses terceiros acedam e utilizem o Software. O Cliente deverá tomar todas as precauções razoáveis para garantir que o Software é utilizado pelos seus Utilizadores Autorizados de forma consistente com os requisitos éticos e legais aplicáveis. Cada Utilizador Autorizado deverá criar uma identificação de utilizador e credenciais de início de sessão únicas para aceder e utilizar o Software (a "**ID de Utilizador**"). As ID de Utilizador não devem ser partilhadas nem utilizadas por mais do que um Utilizador Autorizado em simultâneo. O Cliente é o único responsável por garantir que os seus Utilizadores Autorizados mantêm a confidencialidade das contas, palavras-passe e credenciais de início de sessão. A Empresa não será responsável por quaisquer atividades realizadas por qualquer pessoa que utilize contas, palavras-passe ou credenciais de início de sessão de um Utilizador Autorizado. O Cliente deverá notificar imediatamente a Empresa de qualquer utilização não permitida ou de qualquer utilização não autorizada das contas, palavras-passe ou credenciais de início de sessão que sejam do conhecimento do Cliente.
5. **Utilização por Pacientes.** Os Pacientes podem subscrever diretamente a utilização do Software e carregar determinados dados de dispositivos utilizados para monitorizar e gerir a sua diabetes que sejam compatíveis com o Software ("**Dispositivos Aprovados**"). Durante a utilização do Software, o Paciente controla as respetivas informações de identificação pessoal, dados pessoais e informações pessoais de saúde que carregou para o Software, incluindo informações de qualquer dispositivo aprovado utilizado para monitorizar níveis de glicose ou qualquer outro dispositivo ou fonte de dados (os "**Dados do Paciente**"). O Paciente tem a capacidade de controlar a que terceiros dá acesso os Dados do Paciente.

6. **Restrições.** O Cliente não deverá nem deverá permitir ou deixar que terceiros:
- (i) copiem, modifiquem, descompilem, desativem, prejudiquem, destruam, desmontem, apliquem engenharia inversa ou tentem reconstruir, identificar ou descobrir qualquer código-fonte, ideias subjacentes, técnicas ou algoritmos da interface do utilizador subjacente do Software por qualquer meio, ou divulguem qualquer um dos anteriores;
 - (ii) exceto conforme expressamente estabelecido no Acordo, forneçam, alojem, arrendem, aluguem, emprestem ou utilizem o Software para fins de timesharing, subscrição ou semelhantes;
 - (iii) sublicenciem, revendam, transfiram ou cedam o Software ou qualquer um dos direitos ou licenças concedidos ao abrigo do Acordo;
 - (iv) utilizem métodos de mineração de dados ou quaisquer métodos de recolha e extração de dados semelhantes em ligação com o Software;
 - (v) utilizem o Software para fins de investigação (incluindo, sem limitação, investigação clínica), a menos que tenha sido acordado num Formulário de Encomenda que permita especificamente esta utilização;
 - (vi) utilizem o Software para armazenamento, posse ou transmissão de quaisquer informações, cuja posse, criação ou transmissão viole qualquer lei aplicável, incluindo, sem limitação, leis relativas a materiais roubados, materiais obscenos ou pornografia infantil;
 - (vii) carreguem ou partilhem qualquer conteúdo ilegal, nocivo, ameaçador, abusivo, danoso, difamatório, injurioso, vulgar, indecente, profano, invasivo da privacidade de terceiros ou de ódio;
 - (viii) carreguem, transmitam, armazenem ou disponibilizem qualquer conteúdo ou código que contenha vírus, código malicioso, malware ou quaisquer componentes concebidos para prejudicar ou limitar a funcionalidade do Software;
 - (ix) transmitam conteúdo através do Software que infrinja ou se aproprie indevidamente dos Direitos de Propriedade Intelectual (conforme definido abaixo) ou dos direitos de privacidade de qualquer terceiro ("**Direitos de Propriedade Intelectual**" significa direitos de autor, direitos morais, marcas comerciais, imagens comerciais, patentes, segredos comerciais, concorrência desleal, direito à privacidade, direito de publicidade e quaisquer outros direitos de propriedade);
 - (x) deixem ou permitam que outras pessoas utilizem os serviços ou o Software utilizando as respetivas informações de conta;
 - (xi) acessem ou tentem aceder aos serviços ou ao Software por qualquer outro meio que não a interface que a Empresa fornece ou autoriza; ou
 - (xii) contornem quaisquer restrições de acesso ou utilização implementadas para evitar determinadas utilizações do Software.
7. **Não destinado a utilização em caso de emergência.** O Cliente compreende que o Software se destina a ajudá-lo a simplificar as suas operações de uma clínica médica e que o Software não foi concebido para ser utilizado em emergências médicas. O Cliente deve informar os seus Pacientes de que o Serviço não foi concebido para utilização em caso de emergência.
8. **Ausência de recomendação de Pacientes.** Nenhuma disposição do Acordo deverá ser interpretada como uma oferta de pagamento por uma parte à outra parte ou a qualquer afiliada da outra parte de qualquer valor monetário ou outra remuneração, direta ou indiretamente, aberta ou secretamente, por quaisquer recomendações de Pacientes ou pela recomendação ou organização, aquisição, aluguer ou encomenda de qualquer artigo ou serviço.
9. **Restrições à partilha de dados.** O Cliente não deve: (i) partilhar ou publicar publicamente relatórios ou análises que permitam a comparação de Dispositivos Aprovados; ou (ii) comercializar quaisquer ofertas de produtos utilizando os Dados do Paciente e/ou quaisquer dados não públicos que estejam relacionados com os Dispositivos Aprovados (ou

quaisquer dados neles contidos). O Cliente apenas deverá utilizar o Software para Pacientes para os quais tenha obtido consentimento suficiente, quando legalmente exigido. Durante a Vigência, o Cliente pode solicitar permissão por escrito para qualquer utilização de dados que não as contempladas no presente documento. A Empresa irá rever estes pedidos caso a caso e aprovar ou recusar os pedidos a seu exclusivo critério.

10. **Ligações de terceiros.** A Empresa pode colocar ligações, ícones ou ecrãs no Software. A inclusão de uma ligação não implica a recomendação do site da ligação pela Empresa. A Empresa não assume qualquer responsabilidade pelo conteúdo ou informações contidos nesses outros sites e não exerce qualquer controlo editorial ou outro sobre esses outros sites. A Empresa não assume qualquer responsabilidade pelas políticas e práticas de privacidade destas ligações de terceiros. A Empresa rejeita qualquer garantia ou responsabilidade por danos ou perdas resultantes da utilização por parte do Cliente de quaisquer conteúdos ou recursos que não sejam da Empresa, incluindo quaisquer hiperligações, anúncios, promoções, recomendações, websites ou quaisquer outros recursos externos que se encontrem ou sejam disponibilizados através do Software. A Empresa recusa quaisquer garantias ou responsabilidades pela qualidade, precisão, estado de atualização, fiabilidade, disponibilidade ou legalidade de tal conteúdo não da Empresa.
11. **Indemnização por violação de PI.** A Empresa defenderá, indemnizará e isentará o Cliente, as suas subsidiárias, afiliadas, representantes, diretores, agentes, funcionários e cessionários de e contra todas e quaisquer Perdas sofridas ou incorridas por estes em relação a uma reclamação de terceiros que resulte de qualquer reivindicação real ou ameaçada de que o Software infringe ou se apropria indevidamente de quaisquer direitos de autor, patentes, marcas comerciais, segredos comerciais ou outros direitos de propriedade ou direitos de terceiros. Caso o Software utilizado pelo Cliente se torne ou, na opinião da Empresa, seja suscetível de se tornar objeto de uma reclamação por violação, a Empresa deverá, a seu critério e por sua conta própria: (i) obter para o Cliente o direito de continuar a utilizar o Software conforme previsto no presente documento ou (ii) modificar o Software de forma a eliminar qualquer reclamação que possa resultar da sua utilização ao abrigo do presente documento ou (iii) substituir o Software por um Software não infrator igualmente adequado, compatível e funcionalmente equivalente, sem custos adicionais para o Cliente. Se nenhuma destas opções estiver razoavelmente disponível para a Empresa, o Acordo pode ser cessado por opção de qualquer uma das partes no mesmo, sem qualquer obrigação ou responsabilidade adicional de qualquer uma das partes, salvo que a Empresa concorda em devolver imediatamente ao Cliente a parte proporcional de quaisquer taxas não utilizadas pré-pagas pelo Cliente.
12. **Limitação da indemnização por PI.** A Empresa não terá qualquer obrigação de indemnizar o Cliente na medida em que a alegada violação resulte (i) da utilização do Software em combinação com outros produtos, processos ou materiais de dados não fornecidos pela Empresa, e se a violação em questão não tivesse ocorrido se o Cliente não tivesse procedido a essa combinação; ou (ii) de qualquer conteúdo do Cliente. A Empresa não assume qualquer responsabilidade, e não será responsável, por qualquer reclamação por violação baseada (i) no acesso e/ou utilização pelo Cliente do Software após o aviso de uma reclamação por violação; (ii) em qualquer modificação do Software pelo Cliente ou segundo suas instruções; (iii) na combinação do Software por parte do Cliente com programas, serviços, dados, hardware ou outros materiais de terceiros; ou (iv) em qualquer violação de marca comercial ou de direitos de autor que envolvam qualquer marca ou imagem de marca não aplicada pela Empresa ou que envolvam qualquer marca ou imagem de marca aplicada a pedido do Cliente.

13. **Software de Código Aberto.** Alguns itens do Software podem ser fornecidos ao Cliente sujeitos a licenças de "código aberto" ou "software livre" ("**Software de Código Aberto**"). Algum do Software de Código Aberto é propriedade de terceiros. O Software de Código Aberto não está sujeito aos termos e condições do Acordo. Em vez disso, cada item de Software de Código Aberto é licenciado ao abrigo dos termos da licença de utilizador final que acompanha o Software de Código Aberto em questão. Nenhuma disposição do Acordo limita os direitos do Cliente ao abrigo dos termos e condições de qualquer licença de utilizador final aplicável ao Software de Código Aberto, nem concede direitos ao Cliente que os substituam. Se exigido por qualquer licença para um determinado Software de Código Aberto, a Empresa disponibiliza este Software de Código Aberto e as modificações da Empresa ao mesmo, mediante pedido por escrito através do endereço de aviso especificado no Formulário de Encomenda.
14. **Licença para Dados Analíticos.** O Cliente concorda que a Empresa terá o direito não exclusivo de criar, recolher e utilizar dados anonimizados, desidentificados e agregados, e derivados dos mesmos, bem como informações relacionadas, incluindo, sem limitação, informações sobre dispositivos, sistemas, software relacionado, serviços ou periféricos gerados pela e associados à utilização do Software pelo Cliente ("**Dados Analíticos**"). Os Dados Analíticos podem ser utilizados para facilitar a disponibilização de desenvolvimento de produtos, melhorias, atualizações de software, autenticação de licenças, suporte, criação de relatórios, análises e para outros fins comerciais.
15. **Controlo de exportação.** O Cliente concorda e declara que não pode nem irá utilizar ou, de outra forma, exportar ou reexportar os Produtos, exceto conforme autorizado pela lei dos Estados Unidos e pelas leis da(s) jurisdição(ões) em que os Produtos foram obtidos. Em particular, mas sem limitação, os Produtos não podem ser exportados ou reexportados (a) para qualquer país sob embargo dos EUA ou (b) para qualquer pessoa na lista do Departamento do Tesouro dos EUA de Nacionais Especialmente Designados, na Lista de Pessoas Recusadas ou na Lista de Entidades do Departamento de Comércio dos EUA ou em qualquer outra lista de entidades restritas. Ao utilizar qualquer Produto, o Cliente declara e garante que os seus Utilizadores Autorizados não se encontram localizados em qualquer um destes países ou em qualquer lista deste tipo. O Cliente concorda também em não utilizar os Produtos para quaisquer fins proibidos pela lei dos Estados Unidos, incluindo, sem limitação, o desenvolvimento, a conceção, o fabrico ou a produção de mísseis ou armas nucleares, químicas ou biológicas.
16. **Utilizadores finais do governo.** O Software e a documentação relacionada são "Artigos Comerciais", tal como o termo está definido no Código de Regulamentos Federais 48, secção 2.101, consistindo em "Software Informático Comercial" e "Documentação de Software Informático Comercial", tal como estes termos são utilizados no Código de Regulamentos Federais 48, secção 12.212 ou Código de Regulamentos Federais 48, secção 227.7202, conforme aplicável. Em conformidade com o Código de Regulamentos Federais 48, secção 12.212 ou no Código de Regulamentos Federais 48, secções 227.7202-1 a 227.7202-4, conforme aplicável, o Software Informático Comercial e a Documentação de Software Informático Comercial são licenciados aos utilizadores finais do Governo dos EUA (a) apenas como Artigos Comerciais e (b) apenas com os direitos concedidos a todos os outros utilizadores finais de acordo com os termos e condições descritos no presente documento.
17. **GARANTIA.** A EMPRESA GARANTE QUE O SOFTWARE ESTARÁ MATERIALMENTE EM CONFORMIDADE COM AS SUAS DESCRIÇÕES DE FUNCIONALIDADE ATUAIS.
18. **EXCLUSÃO DE GARANTIAS.** EXCETO CONFORME ESTABELECIDO NA SECÇÃO DE GARANTIA IMEDIATAMENTE ACIMA, A EMPRESA NÃO CONFERE QUALQUER GARANTIA RELATIVAMENTE AO SOFTWARE E A EMPRESA EXCLUI TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, LEGAIS OU OUTRAS, RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS, INCLUINDO, SEM



LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, NÃO VIOLAÇÃO, COMPATIBILIDADE E QUAISQUER GARANTIAS RESULTANTES DE QUALQUER CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU USO DE COMÉRCIO, BEM COMO QUAISQUER CONDIÇÕES DE QUALIDADE, DISPONIBILIDADE, FIABILIDADE, BUGS OU ERROS. A EMPRESA NÃO GARANTE QUE O ACESSO OU A UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE SEJAM ININTERRUPTOS OU ISENTOS DE ERROS, QUE TODOS OS DEFEITOS E ERROS NO SOFTWARE SERÃO CORRIGIDOS OU QUE O SOFTWARE CUMPRIRÁ QUAISQUER CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE DESEMPENHO OU QUALIDADE. A EMPRESA NÃO PRESTA QUAISQUER GARANTIAS RELATIVAMENTE À PRECISÃO DOS DADOS OU DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS POR TERCEIROS. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO DE DETERMINADAS GARANTIAS E CONDIÇÕES, PELO QUE ALGUMAS DAS EXCLUSÕES ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR SE O CLIENTE ESTIVER LOCALIZADO NUMA DESSAS JURISDIÇÕES.

III. TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS PROFISSIONAIS

1. **Serviços Profissionais.** Além dos serviços de suporte habituais que o Cliente recebe como parte da aquisição do Software, o Cliente pode adquirir serviços adicionais de formação, consultoria, migração de dados, conversão, integração, implementação ou outros serviços da Empresa para suportar a utilização do Software (coletivamente, "**Serviços Profissionais**"), conforme especificado num Formulário de Encomenda subsequente ou noutro documento transaccional acordado por escrito e assinado por ambas as partes. Todos os Serviços Profissionais serão prestados por pessoas com níveis de conhecimento, competência e experiência proporcionais aos requisitos do Acordo e serão prestados de forma atempada, profissional e eficiente, de acordo com as práticas e normas da indústria geralmente aceites.

IV. TERMOS E CONDIÇÕES DO HARDWARE DA GLOOKO INC.

1. **Risco de perda.** A Empresa oferece dispositivos de hardware ao Cliente para que sejam utilizados em conjunto com o Software (o "**Hardware**"). Se o Cliente adquirir o Hardware, o risco de perda do Hardware é transferido para o Cliente após a entrega do Hardware pela Empresa à transportadora terceira para envio para o Cliente. As taxas de envio e manuseamento, bem como qualquer seguro para o Hardware durante o transporte para o Cliente, são da expressa responsabilidade do Cliente.
2. **Utilização do Hardware.** A utilização do Hardware está sujeita à disponibilidade e às limitações operacionais do equipamento necessário e das instalações associadas. Para o Hardware que depende da receção de rede móvel, o Hardware em questão pode não funcionar ou pode funcionar parcialmente em determinadas áreas onde a receção é fraca.
3. **Garantia limitada.** A Empresa garante ao Cliente que, a partir da data de aquisição, o Hardware estará isento de defeitos de material e de mão de obra durante doze (12) meses. A responsabilidade única e exclusiva da Empresa e a única e exclusiva solução do Cliente ao abrigo desta garantia limitada serão a reparação e/ou substituição do Hardware, conforme determinado pela Empresa a seu exclusivo critério. A Empresa será responsável por todos os custos de envio incorridos no que se refere a devoluções ou substituições ao abrigo desta Secção. Esta garantia limitada é pessoal para o Cliente. Qualquer venda, aluguer ou outra transferência ou utilização do Hardware abrangido por esta garantia para ou por uma pessoa que não seja o utilizador original fará cessar imediatamente esta garantia limitada. Esta garantia limitada está condicionada ao facto de o Cliente: (i) notificar imediatamente a Empresa do defeito; e (ii) cumprir

quaisquer instruções ou pedidos da Empresa referentes à reparação ou substituição do Hardware pela Empresa, quando aplicável. Esta garantia limitada não cobre:

- (i) A utilização do Hardware fora ou em contradição com as instruções fornecidas pela Empresa;
- (ii) Defeitos ou danos causados por instalação, operação, testagem, manutenção e ajustes inadequados ou pela assistência, reparação ou modificação por parte do Cliente ou de terceiros;
- (iii) Motivos de força maior, acidentes, utilização negligente ou utilização indevida, abuso, danos cosméticos resultantes da utilização normal ou qualquer outra causa que não seja a utilização normal;
- (iv) Danos resultantes de armazenamento ou ambiente de funcionamento inadequados, aquecimento ou ar condicionado excessivos ou inadequados, falhas de energia elétrica, picos de eletricidade, sobretensão elétrica ou eletromecânica, danos provocados por água ou outras irregularidades;
- (v) A utilização do Hardware em conjunto com acessórios, produtos auxiliares e equipamento periférico ou software ou controladores de software não autorizados de terceiros;
- (vi) Hardware que tenha sido retirado fisicamente ou cujo software tenha sido acedido de forma não autorizada.

4. **EXCLUSÃO DE GARANTIAS.** EXCETO CONFORME ESTABELECIDO NA SECÇÃO 3 IMEDIATAMENTE ACIMA, A EMPRESA NÃO CONFERE OUTRAS GARANTIAS RELATIVAS AO HARDWARE, E A EMPRESA EXCLUI TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, EM RELAÇÃO AO HARDWARE, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, NÃO INFRAÇÃO, COMPATIBILIDADE OU SEGURANÇA. A EMPRESA NÃO GARANTE QUE O ACESSO OU A UTILIZAÇÃO DO HARDWARE SEJAM ININTERRUPTOS OU ISENTOS DE ERROS, QUE TODOS OS DEFEITOS E ERROS NO HARDWARE SERÃO CORRIGIDOS OU QUE O HARDWARE IRÁ CUMPRIR QUAISQUER CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE DESEMPENHO OU QUALIDADE. A EMPRESA NÃO PRESTA QUAISQUER GARANTIAS RELATIVAMENTE À PRECISÃO DOS DADOS OU DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS POR TERCEIROS. O HARDWARE NÃO FOI CONCEBIDO, FABRICADO, ENTREGUE OU DESTINADO A QUALQUER UTILIZAÇÃO EM QUE A FALHA POSSA RESULTAR DIRETAMENTE EM MORTE, FERIMENTOS PESSOAIS OU DANOS FÍSICOS OU AMBIENTAIS GRAVES. O CLIENTE ASSUME A RESPONSABILIDADE PELA SUA SELEÇÃO PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS PRETENDIDOS E PELA SUA INSTALAÇÃO, UTILIZAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS DO MESMO.

V. TERMOS E CONDIÇÕES DO HARDWARE DA GLOOKO AB

1. **Conservação da titularidade.** A Empresa oferece dispositivos de hardware ao Cliente para que sejam utilizados em conjunto com o Software (o "**Hardware**"). A Empresa mantém todos os direitos e titularidades relativamente ao Hardware, bem como a propriedade integral do mesmo, não obstante a entrega, posse e utilização de tal Hardware pelo Cliente ao abrigo do presente documento. O Cliente não está autorizado a revender, alugar, arrendar, distribuir, transportar das suas instalações ou disponibilizar de qualquer outra forma quaisquer partes ou todo o Hardware a terceiros. O Cliente deverá, por sua própria conta e risco, devolver o Hardware após a cessação do Acordo ou de qualquer Formulário de Encomenda aplicável.
2. **Utilização do Hardware.** A utilização do Hardware está sujeita à disponibilidade e às limitações operacionais do equipamento necessário e das instalações associadas. Para o Hardware que depende da receção de rede móvel, o Hardware em questão pode não funcionar ou pode funcionar parcialmente em determinadas áreas onde a receção é fraca.

3. **Solução em caso de defeito de Hardware.** Caso um Hardware apresente qualquer defeito, a responsabilidade única e exclusiva da Empresa e a única e exclusiva solução do Cliente serão a reparação e/ou substituição do Hardware, conforme determinado pela Empresa a seu exclusivo critério. A Empresa será responsável por todos os custos de envio incorridos no que se refere a devoluções ou substituições ao abrigo desta Secção. Esta solução é pessoal para o Cliente. Esta solução está condicionada ao facto de o Cliente: (i) notificar imediatamente a Empresa do defeito; e (ii) cumprir quaisquer instruções ou pedidos da Empresa referentes à reparação ou substituição do Hardware pela Empresa, quando aplicável.

O direito à solução de acordo com esta Secção não cobre:

- (i) A utilização do Hardware fora ou em contradição com as instruções fornecidas pela Empresa;
- (ii) Defeitos ou danos causados por instalação, operação, testagem, manutenção e ajustes inadequados ou pela assistência, reparação ou modificação por parte do Cliente ou de terceiros;
- (iii) Motivos de força maior, acidentes, utilização negligente ou utilização indevida, abuso, danos cosméticos resultantes da utilização normal ou qualquer outra causa que não seja a utilização normal;
- (iv) Danos resultantes de armazenamento ou ambiente de funcionamento inadequados, aquecimento ou ar condicionado excessivos ou inadequados, falhas de energia elétrica, picos de eletricidade, sobretensão elétrica ou eletromecânica, danos provocados por água ou outras irregularidades;
- (v) A utilização do Hardware em conjunto com acessórios, produtos auxiliares e equipamento periférico ou software ou controladores de software não autorizados de terceiros; ou
- (vi) Hardware que tenha sido retirado fisicamente ou cujo software tenha sido acedido de forma não autorizada.

4. EXCLUSÃO DE GARANTIAS. EXCETO CONFORME ESTABELECIDO NA SECÇÃO 3 IMEDIATAMENTE ACIMA, A EMPRESA NÃO CONFERE GARANTIAS RELATIVAS AO HARDWARE, E A EMPRESA EXCLUI TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, EM RELAÇÃO AO HARDWARE, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, NÃO INFRAÇÃO, COMPATIBILIDADE OU SEGURANÇA. A EMPRESA NÃO GARANTE QUE O ACESSO OU A UTILIZAÇÃO DO HARDWARE SEJAM ININTERRUPTOS OU ISENTOS DE ERROS, QUE TODOS OS DEFEITOS E ERROS NO HARDWARE SERÃO CORRIGIDOS OU QUE O HARDWARE IRÁ CUMPRIR QUAISQUER CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE DESEMPENHO OU QUALIDADE. A EMPRESA NÃO PRESTA QUAISQUER GARANTIAS RELATIVAMENTE À PRECISÃO DOS DADOS OU DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS POR TERCEIROS. O HARDWARE NÃO FOI CONCEBIDO, FABRICADO, ENTREGUE OU DESTINADO A QUALQUER UTILIZAÇÃO EM QUE A FALHA POSSA RESULTAR DIRETAMENTE EM MORTE, FERIMENTOS PESSOAIS OU DANOS FÍSICOS OU AMBIENTAIS GRAVES. O CLIENTE ASSUME A RESPONSABILIDADE PELA SUA SELEÇÃO PARA ALCANÇAR OS RESULTADOS PRETENDIDOS E PELA SUA INSTALAÇÃO, UTILIZAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS DO MESMO.

VI. TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

1. **Serviços de suporte.** Como suporte à sua utilização do Software adquirido pelo Cliente, este deverá receber suporte técnico para questões relacionadas com o produto, de acordo com as políticas de suporte técnico então vigentes da Empresa. As informações de suporte da Empresa estão disponíveis em <https://support.glooko.com/>, podendo ser alteradas e atualizadas periodicamente pela Empresa, a seu exclusivo critério. Recomenda-se que os Utilizadores Autorizados concluam qualquer formação adquirida antes de utilizarem o Software. A pedido do Cliente, a Empresa pode fornecer suporte técnico adicional às taxas horárias então vigentes da Empresa, sujeito à celebração de um Formulário de Encomenda adicional. A Empresa não será responsável pelo suporte geral relacionado com a utilização pelo Cliente do software ou hardware fornecido por qualquer entidade que não a Empresa ou respetivas afiliadas. Tais exclusões deverão incluir sistemas operativos, hardware de PC, aplicações de escritório, navegadores Web, software

EMR, mecanismos de autenticação específicos do Cliente, redes do Cliente ou qualquer outro hardware ou software que a Empresa não controle.

2. **Disponibilidade do Suporte.** A Empresa fornece suporte técnico aos Utilizadores Autorizados do Cliente que tenham problemas com a sua conta por e-mail ou telefone (o "**Suporte**"). O Suporte também está disponível através de mensagem de texto SMS nos EUA e no Canadá. Também estão disponíveis muitos recursos autogeridos em <https://support.glooko.com>. A Empresa incentiva todos os Utilizadores Autorizados do Cliente a visitar primeiro esta ligação quando tiverem problemas com a utilização do Software.
3. **Horário de Suporte.** O Suporte está disponível de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 20:00, Hora do Leste (EUA e Canadá) e das 08:00 às 17:00, Hora Padrão da Europa Central (fora dos EUA e Canadá). O Suporte está indisponível durante o fim-de-semana, durante feriados públicos nos respetivos territórios e durante todos os feriados observados pela Empresa.
4. **Duração do Suporte.** A Empresa presta Suporte durante o período de Vigência do Acordo.
5. **Sistema de Suporte.** A Empresa gere pedidos de Suporte no seu sistema de pedidos de suporte.
6. **Classificação, escalada e tempos de resposta do problema de Suporte:** todos os problemas de Suporte são inicialmente considerados de prioridade 3 e, em seguida, escalados conforme necessário, nos termos das definições de prioridade de problemas detalhadas na Secção 8 abaixo. Os tempos de resposta da Empresa para problemas de Suporte comunicados pelo Cliente encontram-se resumidos abaixo. Quando um problema é escalado, dependendo da natureza e do carácter do problema que está a ser comunicado, este é enviado ao pessoal interno dedicado para resolver o problema com base na sua natureza e carácter. Não obstante o acima exposto, caso um incidente envolva uma possível violação de dados ou violação das obrigações de segurança de dados da Empresa, esses problemas são imediatamente escalados para a Prioridade 0.
7. **Classificações de problemas de Suporte**

Prioridade 0 – Urgente

- Falha completa do sistema ou falha dos principais componentes do sistema, que tem impacto na capacidade de carregar, ver ou partilhar dados remotamente ou na clínica.
- Existe um problema de segurança que resulta na divulgação pública (ou ameaça de divulgação pública) dos dados pessoais dos utilizadores da Glooko ou de informações de identificação pessoal.
- 20 ou mais utilizadores comunicam que a aplicação móvel está a falhar repetidamente, de tal forma que este conjunto de utilizadores não pode utilizar a aplicação.

Prioridade 1 – Alta

- Os dados de dispositivos de diabetes suportados estão a ser recebidos, analisados, interpretados ou apresentados incorretamente a partir de um ou mais dispositivos.
- Um problema de disponibilidade ou integridade de dados está a afetar a capacidade de ver ou atualizar os dados para muitos utilizadores e clientes.
- Foi detetada uma vulnerabilidade de segurança.
- A plataforma de API não funciona.

Prioridade 2 – Normal

- Um problema de disponibilidade de dados está a afetar a capacidade de ver ou aceder a uma ou mais categorias de dados para um cliente.
- Identificação de uma oportunidade para evitar a exploração de uma vulnerabilidade de segurança.
- 20 ou menos utilizadores comunicam que a aplicação móvel está a falhar repetidamente, de tal forma que este conjunto de utilizadores não pode utilizar a aplicação.
- Parte da aplicação móvel não está a responder ou não está a funcionar.
- O desempenho significativo do sistema está degradado.

Prioridade 3 – Baixa

- Problema cosmético menor.
- Problema de software que afeta as funcionalidades, mas não impede as operações normais.
- Identificação de uma oportunidade para melhorar a integridade ou segurança dos dados que não é imediatamente urgente.
- Qualquer outro erro não classificado como Alerta Vermelho, Crítico ou Grave.

8. Tempos alvo de resposta a problemas

Categorias de nível de serviço	Prioridade 3 (Baixa)	Prioridade 2 (Normal)	Prioridade 1 (Alta)	Prioridade 0 (Urgente)
Tempo de resposta (reconhecimento) e confirmação de prioridade	16 horas úteis	8 horas úteis	6 horas*	6 horas*
Resolução alvo (após confirmação da prioridade) para incidentes na Produção	A considerar para o roteiro	A considerar para a próxima versão principal	16 horas úteis	8 horas úteis
% de tempo de resposta	95% em 16 horas úteis	95% em 8 horas úteis	80% em 6 horas úteis	80% em 6 horas úteis
% da análise da causa raiz da medida corretiva e preventiva	N/A	N/A	100%**	100%**
* Tempos aplicáveis a menos que a resolução de incidentes bem-sucedida pela Empresa seja atrasada devido a um problema imprevisto na investigação da causa de um problema de suporte				
** Se considerado adequado com base no sistema de gestão da qualidade da Empresa				

9. Obrigações do Cliente

Para que a Empresa possa resolver problemas de suporte comunicados pelo Cliente nos tempos de resposta acima indicados, o próprio Cliente tem de realizar as ações abaixo indicadas ao comunicar o problema de suporte à Empresa:

- Validar e tentar recriar o problema de Suporte antes de o comunicar à Empresa;
- Comunicar o problema à Empresa no prazo de 1 dia após a ocorrência;

- Fornecer qualquer análise adicional solicitada pela Empresa e cooperar razoavelmente com a mesma para identificar, avaliar e resolver o problema de suporte.

10. Exclusões

A Empresa não terá qualquer responsabilidade nem falhará em cumprir os tempos alvo de resposta a problemas indicados acima para questões de suporte resultantes de: (a) utilização do Software por parte Cliente de forma diferente da autorizada ao abrigo do Acordo ou da documentação; (b) problemas causados pelos próprios dados do Cliente; (c) problemas causados pelo Cliente ou pelo equipamento do Utilizador Autorizado; (d) problemas causados por atos de terceiros, ou serviços e/ou sistemas não fornecidos pela Empresa; ou (e) problemas gerais de telecomunicações ou problemas causados por outros fatores fora do controlo razoável da Empresa.

VII. TEMPO DE ATIVIDADE DO SOFTWARE

1. **Disponibilidade.** A Empresa disponibilizará o Software (conforme definido abaixo) continuamente, conforme medido numa base de 24 horas por dia, 7 dias por semana, numa média de 99,9% do tempo (o "**Tempo de Atividade do Software**"), excluindo a indisponibilidade causada por exceções (conforme definido abaixo). "**Disponível**" significa que o Software está disponível para acesso e utilização pelo Cliente de acordo com a funcionalidade total pretendida, em conformidade com a documentação então vigente. Para fins de cálculo da percentagem de disponibilidade, as seguintes "**Exceções**" descritas abaixo para o tempo de atividade do Software não devem ser consideradas como tempo em que o Software não está disponível.
2. **Exceções.** As Exceções abaixo são todas as Exceções permitidas para o Tempo de Atividade do Software:
 - (i) "**Período de Manutenção de Emergência**" significa o período de tempo decorrido durante qualquer manutenção realizada no Software, que é necessária como resultado de condições alheias ao controlo razoável da Empresa. A Empresa fornecerá ao Cliente um aviso prévio de, pelo menos, trinta (30) minutos para a manutenção de emergência, quando possível. A manutenção de emergência pode ocorrer a qualquer momento, conforme a Empresa considere necessário, a seu exclusivo critério.
 - (ii) "**Período de Manutenção Programado**" significa o período de tempo decorrido durante qualquer manutenção programada realizada pela Empresa no Software. A Empresa fornecerá ao Cliente um aviso para a manutenção programada que afete o acesso ao Software. A Empresa envidará esforços comercialmente razoáveis para agendar a manutenção durante um horário diferente do expediente normal.
 - (iii) "**Tempo de Inatividade Permitido**" significa o seguinte:
 - Inoperacionalidade devido a qualquer manutenção programada ou de emergência (que ocorra durante os períodos de manutenção programada ou de manutenção de emergência);
 - Problemas causados pelas telecomunicações e/ou pelos serviços de Internet;
 - Problemas causados por software ou hardware não fornecidos ou controlados pela Empresa (como o ambiente do servidor de alojamento na Web da Amazon, onde o software da Empresa é armazenado e acedido, ou um fabricante de dispositivos que altera as suas especificações);
 - Problemas devido a eventos de força maior, conforme previsto no Acordo;
 - Problemas devido a atos ou omissões do Cliente, respetivos agentes, funcionários ou subcontratados;

- Problemas devido a defeitos nos dados fornecidos pelo Cliente que a Empresa não poderia ter descoberto através do exercício de diligência razoável antes da falha;
- Problemas devido à falha do Cliente em implementar alterações no equipamento ou no software razoavelmente recomendadas pela Empresa, por escrito, como essenciais para manter os níveis de serviço após uma alteração realizada pelo Cliente no ambiente de funcionamento;
- Inoperacionalidade devido a um aumento gerado pelo Cliente na procura de recursos do sistema que não permitiu à Empresa um período de tempo razoável para acomodar;
- Inoperacionalidade por exceder o número máximo de utilizadores em simultâneo especificado no Acordo, conforme aplicável; e
- Problemas devido ao funcionamento ao abrigo de um plano de recuperação de desastres.