

ESTADO DE MINAS GERAIS



COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gerência de Compras

Acordo nº 001/2025

Processo nº 5140.01.0002739/2025-28

ACORDO QUE ENTRE SI CELEBRAM
A COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS
GERAIS E A SERVICENOW BRASIL
GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA,
VISANDO POSSÍVEIS CONTRATAÇÕES
FUTURAS PELA PRODEMGE DOS PRODUTOS
E SERVIÇOS.

ACORDO que entre si celebram a SERVICENOW BRASIL GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA., com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4055, 3º andar, sala 03-101, CEP 04538-133, inscrita no CNPJ nº 17.875.680/0001-90 doravante denominada simplesmente como "ServiceNow", e a COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE, com sede no município de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, à Rua da Bahia, nº 2277, Savassi, CEP: 30160-019, inscrita no CNPJ sob o nº 16.636.540/0001-04, doravante denominada simplesmente como "PRODEMGE".

1 OBJETO

1.1 Este Acordo estabelece as regras entre a PRODEMGE e a ServiceNow para possíveis contratações futuras pela PRODEMGE dos produtos e serviços ServiceNow especificados no Anexo A (Produtos e Serviços da ServiceNow), por meio de um revendedor autorizado da ServiceNow, em um documento próprio e específico, mediante os termos e condições descritos neste instrumento e seus anexos abaixo relacionados:

Anexo A - Tabela de Produtos e Serviços da ServiceNow;

Anexo B - Contrato de Pedidos ServiceNow ("*Ordering Agreement*") que incorpora os Anexos Técnicos - Adendo de Suporte ao Cliente, Adendo de Processamento de Dados e Adendo de Segurança de Dados.

1.2 Os Produtos ServiceNow do Anexo A compreendem:

SaaS (Software as a Service): Serviço de assinatura da ServiceNow fornecido de acordo com os termos do Anexo B, acompanhados do direito de *Upgrades* e *Updates*, pelo período contratado, nos termos do Adendo de Suporte ao Cliente.

1.3 A celebração deste Acordo pelas partes não implica em um compromisso de compra ou de venda de qualquer produto ou serviço neste instrumento especificado, e não acarretará qualquer obrigação a qualquer das partes, exceto as obrigações das partes em proteger a troca de Informações Confidenciais de acordo com este instrumento e conforme os termos da Seção VI abaixo.

- 1.4 Caso a PRODEMGE adquira Produtos ServiceNow de um Revendedor autorizado conforme previsto neste instrumento e de acordo com o cumprimento pela PRODEMGE dos termos e condições da Autorização de Uso a ser assinada pela PRODEMGE e ServiceNow (a partir de agora denominados "Autorização de Uso"), os direitos da PRODEMGE em acessar e usar os Produtos ServiceNow, poderão incluir o uso dos Produtos ServiceNow para o propósito limitado de apoiar e fornecer serviços para a Administração Pública Estadual, Municipal, Direta e Indireta, para suporte às operações, desde que a PRODEMGE assegure o cumprimento dos termos deste Acordo e do Contrato de Pedidos da ServiceNow ("Ordering Agreement") e seja responsável por todas suas obrigações referentes aos produtos ServiceNow adquiridos, e atos e omissões da Administração Pública e Clientes, especificamente relacionados ao uso dos Produtos ServiceNow. Para os propósitos deste Acordo, entende-se por Administração Pública: Secretarias, Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, Empresas de Economia Mista e outros órgãos ou entidades públicas, todos eles vinculados ao Governo Estadual e Municipal no âmbito do Estado de Minas Gerais, doravante referidos como "Clientes".
- 1.5 Os Produtos ServiceNow discriminados no Anexo A deste Acordo serão contratados por meio de instrumento(s) específico(s), a ser assinado exclusivamente entre Revendedores Autorizados da ServiceNow e a PRODEMGE, nos termos da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016 e suas alterações.
- 1.6 Adicionalmente ao Contrato da Cláusula 1.4, a aquisição pela PRODEMGE dos Produtos ServiceNow do Anexo A de um Revendedor ServiceNow está sujeita a celebração de Autorização de Uso com a ServiceNow, especificando os produtos e serviços adquiridos, prazo de Assinatura e outros detalhes relevantes. Tal Autorização de Uso será regida pelos termos então vigentes do Contrato de Pedidos ("Ordering Agreement") da ServiceNow no momento da assinatura da Autorização de Uso.

2 CONDIÇÕES COMERCIAIS

- 2.1 Os Produtos ServiceNow do Anexo A deste instrumento, em conformidade com a Cláusula 2.4 abaixo, terão seus preços definidos em moeda Real (R\$), incluindo todos os tributos aplicáveis e custos financeiros.
- 2.2 A Lista de Preços para os Produtos da ServiceNow contemplados no Anexo A deste instrumento, inclui o desconto de 8% (oito por cento). A Lista de Preços e todos os descontos ali refletidos especificam os preços que a ServiceNow oferecerá aos seus Revendedores Autorizados para as transações de revenda à PRODEMGE. Cada Revendedor Autorizado determinará independentemente seus preços a PRODEMGE.
- 2.3 Para as transações contempladas neste Acordo, a PRODEMGE contratará separada e diretamente de Revendedores Autorizados ServiceNow, que são independentes e autônomos. Dessa forma, são os referidos Revendedores que efetivamente apresentam as propostas de preço nas licitações públicas para fornecimento de bens e serviços à PRODEMGE, as quais levam em consideração os tributos aplicáveis, custos e outros elementos para, a seu exclusivo critério, compor os preços finais a serem praticados.
- 2.3.1 Caberá ao Parceiro Revendedor da ServiceNow, responsável por operacionalizar o Acordo ServiceNow, recolher todos os impostos cabíveis, de acordo com a legislação vigente, sejam eles Federais, Estaduais ou Municipais. Não caberá a ServiceNow cobrar da PRODEMGE e de seus Clientes quaisquer outras taxas ou emolumentos, a menos que de outra forma acordado pela PRODEMGE e ServiceNow.
- 2.3.2 Os preços estabelecidos no Anexo A refletem os preços que a ServiceNow fornecerá aos seus Revendedores Autorizados, e são exclusivamente uma referência de preços para uso em transações de revenda a PRODEMGE. Os preços para a PRODEMGE serão determinados exclusivamente e independentemente pelos Revendedores Autorizados.
- 2.4 A Tabela de Produtos e Serviços ServiceNow do Anexo A contém informações da ServiceNow à época da assinatura do Acordo e poderão ser atualizadas não menos que anualmente de forma a refletir as atualizações segundo sua política mundial.
- 2.5 A Tabela de Preços e Produtos e suas atualizações deverá ser encaminhada por meio eletrônico (compras@prodemge.gov.br), no formato original da ServiceNow e no formato requisitado pela PRODEMGE

(planilha Excel a ser apresentada durante a negociação deste Acordo), a menos que de outra forma acordado entre as partes.

- 2.6 Sem prejuízo aos termos deste Acordo, as Partes concordam que, durante a vigência deste Acordo, a PRODEMGE pode adquirir produtos da ServiceNow conforme elencados na Tabela de Preços vigente, sempre por meio de um revendedor autorizado pela ServiceNow, desde que:
- 2.6.1 O Produto ServiceNow continue a ser comercialmente disponibilizado pela ServiceNow no momento do pedido posterior, e caso contrário, então o pedido dever ser feito para o produto da ServiceNow equivalente.
- 2.6.2 O modelo de preços para o Produto ServiceNow continue a ser disponibilizado comercialmente pela ServiceNow no momento da aquisição posterior,
- 2.6.3 O preço das unidades adicionais de Produtos ServiceNow a serem adquiridas como parte dessas aquisições adicionais para uma Autorização de Uso existente é limitado apenas às unidades adicionais e não afetará as unidades do Serviço de Assinatura existentes já contratadas.
- 2.7 Para se evitar dúvidas, este Acordo aplica-se apenas a novos negócios e não dá direito à PRODEMGE, de rescindir antecipadamente, cancelar ou substituir quaisquer contratos existentes, previamente celebrados com a ServiceNow ou suas afiliadas, direta ou indiretamente.
- 2.7.1 A Lista de Preços especificada no Anexo A é baseada em cada pedido recebido pela ServiceNow de um Revendedor Autorizado para os Produtos ServiceNow, com um valor mínimo de contrato de R\$ 345.000,00.
- 2.8 A PRODEMGE terá até 60 (sessenta) dias corridos para checagem, validação e aplicação das atualizações da lista de produtos e preços prevista na Cláusula 2.4 a partir do seu recebimento, podendo rescindir este Acordo, sem ônus, mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias à ServiceNow da data da atualização da Tabela de Preços pela ServiceNow, caso seja comprovado desequilíbrio econômico na prestação do serviço aos seus Clientes, desde que este Acordo continue a reger e ser aplicado aos pedidos/Autorizações de Uso assinados anteriormente à data de rescisão ou quaisquer pedidos gerados antes de sua rescisão. Para fins de esclarecimento, a rescisão deste Acordo sob esta Cláusula não implica a rescisão dos pedidos/ Autorizações de Uso vigentes celebrados anteriormente à data da rescisão.
- 2.9 Caso a ServiceNow não envie Tabela(s) de Produtos e Serviços atualizada(s), a PRODEMGE notificará a ServiceNow para que em 30 (trinta) dias do recebimento da notificação apresente a tabela de preços e produtos atualizada.
- 2.10 A ServiceNow ou suas afiliadas, a seu exclusivo critério, poderá(ão) ofertar descontos adicionais aos Revendedores Autorizados para cada pedido entre a ServiceNow e o Revendedor para qualquer Produto ServiceNow listado no Anexo A, conforme suas políticas, processos internos, Manuais de Vendas e Serviços de Revendedores.
- 2.11 Nada neste Acordo afetará o direito da ServiceNow e suas afiliadas de criar e aplicar diferentes Tabelas de preços e eventualmente vender diretamente ou indiretamente a clientes ou usuários finais globalmente, incluindo, sem limitação, os clientes e usuários finais no Brasil, estejam ou não localizados no Estado de Minas Gerais.
- 2.12 A Servicenow não é e não será parte do(s) Contrato(s) a serem celebrados entre a PRODEMGE e os Revendedores Autorizados da ServiceNow. A PRODEMGE será responsável em assegurar que os Contratos contenham determinados termos e condições vigentes relacionados aos Produtos e Serviços da ServiceNow, conforme especificados na Autorização de Uso entre ServiceNow e PRODEMGE, que incorporará o Contrato da ServiceNow ("*Ordering Agreement*"), bem como outros termos relativos a acesso, uso e outros termos e condições associados aos Produtos ServiceNow. Para se evitar dúvidas, os termos da Autorização de Uso assinada pela ServiceNow e a PRODEMGE, incluindo seus documentos e anexos, regem os Serviços por Assinatura e os Produtos ServiceNow entre as partes. A ServiceNow se reserva ao direito de não prosseguir ou processar pedidos ou Autorizações de Uso, caso as partes não finalizem uma Autorização de Uso.
- 2.13 Para fins de Serviços por Assinatura (conforme definido no Anexo B) para os Produtos e Serviços da ServiceNow e a Tabela de Preços especificada no Anexo A, os serviços de Suporte Técnico inerentes aos produtos da

ServiceNow, integrantes deste Acordo, independente da região geográfica onde sejam executados, deverão cumprir com os termos e SLAs determinados Anexo B deste Acordo, especificamente no Adendo de Suporte ao Cliente.

- 2.14 Documentação Técnica dos Produtos ServiceNow do Anexo B incluindo funcionalidades, estará disponível no endereço <https://docs.servicenow.com>.
- 2.15 A ServiceNow disponibilizará acesso ao Portal ServiceNow HI (HI Portal - <https://hi.servicenow.com/now>, o portal de suporte online da ServiceNow) com as informações sobre a Instância da PRODEMGE. Além disso, portais e *dashboards* com informações adicionais sobre a Instância podem ser customizados dentro da própria instância.
- 2.16 O presente Acordo não permite à PRODEMGE ou seus CLIENTES revender os produtos e serviços da ServiceNow incluindo, sem limitação, os constantes na Tabela de Produtos e Serviços - Anexo A.
- 2.17 Este Acordo não contempla aquisição de hardwares, *appliances*, fornecimento de Produtos ServiceNow além dos então listados no Anexo A, serviços (profissionais ou outro tipo) característicos de alocação de mão de obra (banco de horas, pontos de função), treinamentos, eventos ou qualquer alocação de Gerente de Contas para Suporte ou produtos ou ofertas de serviço "Success".

3 AUDITORIA

- 3.1 A ServiceNow, a seu critério, poderá avaliar de maneira remota o uso do programa (serviço por assinatura) pela PRODEMGE e/ou CLIENTES (conforme Anexo B) e, mediante solicitação prévia da ServiceNow ou Revendedor por escrito, a PRODEMGE em seu nome e dos CLIENTES fornecerá(ão) auxílio razoável para confirmar o cumprimento dos termos contratados, bem como acesso e uso dos serviços. Caso se confirme que a PRODEMGE e/ou CLIENTES ultrapassou(aram) os direitos de acesso e uso contratados, a ServiceNow notificará a PRODEMGE e dentro do prazo de até 30 (trinta) dias contados de referida notificação, a PRODEMGE deverá: (1) Desativar qualquer uso não autorizado ou (2) adquirir assinaturas adicionais para atender o uso efetivo do serviço pela PRODEMGE e/ou CLIENTE. Caso a PRODEMGE não recupere a conformidade dentro desse período de 30 dias, a ServiceNow poderá suspender o uso do Serviço de Assinatura e o uso e acesso dos Produtos ServiceNow ou rescindir este Contrato ou Autorização de Uso motivadamente, de acordo com a Cláusula 5.2 abaixo e a Autorização de Uso assinada, além de quaisquer outros direitos ou recursos disponíveis.

4 PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.1 Este Acordo não transfere, em nenhuma hipótese, à PRODEMGE, Clientes ou terceiros quaisquer títulos, direito, licença, patente, direito autoral, marca registrada, know-how, segredo comercial ou qualquer outro e nenhum outro direito de propriedade intelectual relacionado a ServiceNow incluindo, sem limitação, sua tecnologia, os Produtos ServiceNow e suas Informações Confidenciais ou qualquer outra informação ou tecnologia da ServiceNow. Todas as licenças e/ou direito de acesso e uso dos Produtos ServiceNow e os termos e condições associados a tais licenças e/ou acesso e uso estarão especificados na Autorização de Uso acordada entre as partes.

5 PRAZO DE VIGÊNCIA

- 5.1 Este acordo permanecerá em vigor por 36 (trinta e seis) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser renovado de acordo com a conveniência das partes.
- 5.2 Este Acordo poderá ser rescindido por quaisquer das partes na hipótese de a outra descumprir o disposto neste instrumento e deixar de sanar referido descumprimento em 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação por escrito da parte inocente.
- 5.3 As Partes acordam que o término ou rescisão deste Acordo não isentará a ServiceNow e a PRODEMGE de quaisquer direitos e obrigações assumidas sob Autorizações de Uso assinadas entre as partes a partir da data de

expiração ou rescisão deste Acordo ou em conexão com o contrato vigente na data de tal expiração ou rescisão. Para fins de esclarecimento, os termos e condições deste Contrato serão aplicáveis às Autorizações de Uso vigentes entre as partes anteriormente à data de expiração ou rescisão deste Acordo.

5.4 Este Acordo será considerado extinto em caso de falência ou recuperação judicial, a partir da data do pedido de falência de uma das partes, conforme aplicável, mediante notificação da outra parte.

6 SIGILO

6.1 Com relação às Informações Confidenciais trocadas entre a ServiceNow e a PRODEMGE em relação a este Acordo, as partes acordam que os termos e condições especificados no Acordo de Confidencialidade celebrado entre as partes em março de 2025 e aqui incorporado, aplica-se às informações Confidenciais (conforme ali definido) divulgadas sob este Acordo.

7 RESPONSABILIDADES

7.1 Uma vez que este acordo não objetiva o estabelecimento de um relacionamento comercial entre as partes, fica entendido que a PRODEMGE em seu nome e de seus Clientes e Administração Pública terá de cumprir com toda e quaisquer leis de licitações aplicáveis do Brasil de forma a contratar os produtos e/ou serviços da ServiceNow, conforme previsto neste Acordo.

7.2 Considerando que a ServiceNow seus Parceiros, Distribuidores e Revendedores Autorizados, Clientes e/ou terceiros são entidades legais não relacionadas, a PRODEMGE concorda e garante que, em seu nome e de seus Clientes, e da Administração Pública e das entidades não relacionadas que a ServiceNow não poderá ser considerada responsável perante a PRODEMGE, o Cliente ou qualquer terceiro por: (a) quaisquer ações ou omissões dos Parceiros, Distribuidores e Revendedores Autorizados da ServiceNow ou quaisquer terceiros, incluindo as partes não relacionadas (b) qualquer descumprimento do(s) contrato (s) celebrado entre a PRODEMGE e Revendedores Autorizados da ServiceNow, para operacionalização deste acordo; (c) qualquer violação à lei de licitações ou quaisquer outras leis aplicáveis; (d) quaisquer produtos e serviços adicionais fornecidos pelos Parceiros, Distribuidores ou Revendedores Autorizados.

7.3 Nem os Parceiros, Distribuidores, nem os Revendedores Autorizados poderão vincular ou assumir obrigações em nome ou por conta da ServiceNow de qualquer forma seja através do(s) Contrato(s) de Operacionalização do Acordo ou qualquer outro documento.

7.4 Exceto pelo descumprimento pelas partes das obrigações de proteger as Informações Confidenciais trocadas ou divulgadas durante o prazo de vigência deste Acordo, sujeitas aos termos do Contrato de Confidencialidade, e na medida do permitido em lei, em nenhuma hipótese as partes serão responsáveis, uma perante a outra, seja com base nos termos contratuais, em ato ilícito (incluindo negligência) ou em qualquer outro fundamento legal, por qualquer ação, danos, ou responsabilidades, sejam diretos ou indiretos, incidentais, consequenciais, punitivos ou exemplares (incluindo danos aos negócios à reputação ou fundo de comércio, lucros cessantes e perda de uso ou dados decorrentes ou oriundos deste Acordo. As limitações aqui previstas são elementos essenciais do Acordo e na ausência de tais limitações, a ServiceNow não celebraria este Acordo.

8 DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Este Acordo reflete o entendimento integral entre as partes a respeito do assunto ao qual se refere, e prevalece sobre quaisquer outros contratos anteriores, bem como incorpora todas as discussões e negociações entre as partes tanto anteriores quanto concomitantes à assinatura deste instrumento.

8.2 Este acordo somente poderá ser alterado através de um aditamento assinado por ambas as partes.

- 8.3 Este Acordo não poderá ser cedido ou transferido no todo ou em parte por nenhuma das partes sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte.
- 8.4 As partes chegaram a um acordo em relação a este instrumento como partes independentes. Nenhuma das partes terá qualquer poder para obrigar ou representar a outra parte. Nenhum dispositivo deste acordo poderá ser interpretado de forma a implicar uma parceria, sociedade, "joint venture", representação comercial ou qualquer outro relacionamento entre as partes além do disposto neste instrumento.
- 8.5 Em hipótese alguma, a omissão ou tolerância de qualquer parte em exigir o estrito cumprimento das disposições acordadas neste instrumento, ou no exercício de qualquer direito decorrente deste acordo constituirá uma novação, transação ou renúncia, nem afetará o direito de referida parte. A qualquer tempo, de exigir o cumprimento das disposições e/ou exercer de seus direitos.
- 8.6 As leis anticorrupção, como por exemplo e sem limitação, a Lei Brasileira Anticorrupção (Lei Federal nº 12.846/2013), proíbem suborno, incluindo suborno de funcionários do governo, para obter ou reter negócios, influenciar uma ação ou decisão ou obter uma vantagem injusta em uma transação comercial. A PRODEMGE deverá cumprir as leis anticorrupção que lhe são aplicáveis e que regem a sua conduta. A ServiceNow deverá cumprir todas as leis anticorrupção a ela aplicáveis e que regem sua conduta. A PRODEMGE, seus executivos, diretores, funcionários, consultores, agentes e qualquer pessoa agindo em seu nome ou em nome ou da ServiceNow, concorda em não oferecer, dar, pagar, prometer ou autorizar indevidamente qualquer pagamento direto ou indireto ou fornecer qualquer coisa de valor (incluindo, mas não limitado a, propinas, gratificações, presentes, favores, entretenimento, empréstimos ou taxas) a qualquer pessoa com o objetivo de obter ou reter negócios ou influenciar indevidamente qualquer ação ou decisão, inclusive a qualquer funcionário do governo. Se permitido, despesas de viagem e amenidades de negócios fornecidas a funcionários do governo devem ser razoáveis, diretamente relacionadas à demonstração do produto, não para qualquer finalidade proibida pelas leis anticorrupção e não podem ser razoavelmente interpretadas como suborno ou incentivo impróprio. A violação de qualquer lei anticorrupção pelas partes em conexão com este contrato é motivo para a rescisão imediata deste Acordo.
- 8.7 As partes acordam que a PRODEMGE preencherá e assinará o Certificado de Conformidade de Terceiros quando da assinatura do presente Acordo, bem como periodicamente, quando solicitado pela ServiceNow durante o prazo de vigência deste Acordo.
- 8.8 Para fins de esclarecimento, em caso de conflito ou inconsistências entre esse Acordo, a Autorização de Uso e o Contrato de Pedidos ("*Ordering Agreement*") ali incorporado, os termos da Autorização de Uso prevalecerão, relativamente no que toca aos serviços por assinatura, incluindo os direitos e obrigações ali estabelecidos

9 FORO

- 9.1 Este Acordo será regido pela legislação brasileira. As Partes elegem o foro da cidade de Belo Horizonte - MG para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas decorrentes do presente Acordo.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes assinam o presente Acordo, cuja vigência iniciará a partir da data da última assinatura.

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE

Roberto Tostes Reis
Diretor Presidente

Tadeu Barreto Guimarães
Diretor Administrativo Financeiro

SERVICENOW BRASIL GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS LTDA

Marcelo Nastromagario
Procurador

Referência: Processo nº 5140.01.0002739/2025-28 SEI nº 116406311

DS
mp

Legal SN

Initial
jds

VP OTC & Rev

Assinado por:
Tadeu Guimaraes
E9F661C643154BF...

Tadeu Guimaraes

Diretor Administrativo e Financeiro

julho 1, 2025 | 13:13:22 PDT

Assinado por:
Roberto Tostes Reis
2C768493D4594A7...

Roberto Tostes Reis

Diretor-Presidente

julho 4, 2025 | 12:12:48 PDT

Assinado por:
1-10
DDFAE2D9823A44D...

Marcelo Nastromagario

266.804.808-76

julho 5, 2025 | 14:11:00 PDT

Código do Produto	Nome do Produto	Métrica	Quantidade	Preço ANUAL (com Impostos)	Moeda	Licenciamento
PROD17256	IT Service Management Professional - Fulfiller User v3	Fulfiller User	1	R\$ 10.499,04	Real	Subscrição Anual
PROD17259	IT Service Management Enterprise - Fulfiller User v3	Fulfiller User	1	R\$ 15.748,56	Real	Subscrição Anual
PROD09218	Virtual Agent ITSM Conversation -Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$ 145.796,67	Real	Subscrição Anual
PROD14995	ITOM Operator Professional v2	Subscription Unit	1	R\$ 1.679,85	Real	Subscrição Anual
PROD25358	ITOM AIOps Enterprise v3	Subscription Unit	1	R\$ 2.939,73	Real	Subscrição Anual
PROD16964	Health Log Analytics Add-on	Subscription Unit	1	R\$ 979,91	Real	Subscrição Anual
PROD14997	IT Operations Management Visibility v2	Subscription Unit	1	R\$ 839,92	Real	Subscrição Anual
PROD15000	ITOM Discovery - Subscription Unit v2	Subscription Unit	1	R\$ 559,95	Real	Subscrição Anual
PROD17771	ITOM Operator Professional - IoT - Subscription Unit	Subscription Unit	1	R\$ 1.679,85	Real	Subscrição Anual
PROD20824	Security Operations Standard - VR - Devices -	Devices	1	R\$ 87,49	Real	Subscrição Anual
PROD20825	Security Operations Professional - Devices -	Devices	1	R\$ 157,49	Real	Subscrição Anual
PROD20826	Security Operations Enterprise - Devices -	Devices	1	R\$ 209,98	Real	Subscrição Anual
PROD15033	Software Asset Management Professional - Subscription Unit	Subscription Unit	1	R\$ 559,95	Real	Subscrição Anual
PROD24723	Software Asset Management Enterprise - Subscription Unit v3	Subscription Unit	1	R\$ 839,92	Real	Subscrição Anual
PROD23841	Hardware Asset Management Professional - Subscription Unit v6	Subscription Unit	1	R\$ 839,92	Real	Subscrição Anual
PROD23593	Enterprise Asset Management Professional - Subscription Unit v3	Subscription Unit	1	R\$ 839,92	Real	Subscrição Anual
PROD17800	Business Stakeholder User v4	Business Stakeholder User	1	R\$ 2.449,78	Real	Subscrição Anual
PROD23774	Strategic Portfolio Management Professional - SPM User	SPM User	1	R\$ 8.749,20	Real	Subscrição Anual
PROD12014	Time Card User v2 - Time Card User	Time Card User	1	R\$ 1.049,90	Real	Subscrição Anual
PROD23792	Integrated Risk Management Professional v2 - IRM Operator	IRM Operator	1	R\$ 17.498,40	Real	Subscrição Anual
PROD23807	Integrated Risk Management - IRM Lite Operator	IRM Lite Operator	1	R\$ 5.249,52	Real	Subscrição Anual
PROD23795	Integrated Risk Management Enterprise - IRM Operator	IRM Operator	1	R\$ 26.247,60	Real	Subscrição Anual
PROD14209	Policy and Compliance Management - IRM Operator	IRM Operator	1	R\$ 3.499,68	Real	Subscrição Anual
PROD23810	Privacy Management Standard - Privacy Operator	Privacy Operator	1	R\$ 8.749,20	Real	Subscrição Anual
PROD14201	Business Continuity Management Professional v2 - BCM Operator	BCM Operator	1	R\$ 20.998,08	Real	Subscrição Anual
PROD18127	BCM Lite Operator	BCM Lite Operator	1	R\$ 3.499,68	Real	Subscrição Anual
PROD22098	HR Service Delivery Enterprise - HR User v5	HR User	1	R\$ 1.119,90	Real	Subscrição Anual
PROD22097	HR Service Delivery Professional - HR User v5	HR User	1	R\$ 699,94	Real	Subscrição Anual
PROD15945	Employee Center Professional – Unrestricted User	Unrestricted User	1	R\$ 349,97	Real	Subscrição Anual
PROD18682	Employee Growth and Development - Application User	Application User	1	R\$ 559,95	Real	Subscrição Anual
PROD16896	Legal Service Delivery - Fufiller User	Fulfiller User	1	R\$ 29.747,28	Real	Subscrição Anual
PROD23608	Workplace Service Delivery - Professional - Application User	Application User	1	R\$ 559,95	Real	Subscrição Anual
PROD15352	MetricBase Starter - Series	Series	1	R\$ 839.923,20	Real	Subscrição Anual
PROD15353	Metric Base – additional 50,000 Series - Series	Series	1	R\$ 120.738,96	Real	Subscrição Anual
PROD15356	Metric Base – additional 100,000 Series - Series	Series	1	R\$ 209.980,80	Real	Subscrição Anual
PROD15355	Metric Base – additional 250,000 Series - Series	Series	1	R\$ 454.958,40	Real	Subscrição Anual
PROD12041	Instance Data Replication - Base Module	Module	1	R\$ 699.936,00	Real	Subscrição Anual
PROD12042	Instance Data Replication 25 Million IDR Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$ 1.049.904,00	Real	Subscrição Anual

PROD12043	Instance Data Replication 100 Million IDR Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	3.499.680,00	Real	Subscrição Anual
PROD24509	Workflow Data Fabric Starter	Transactions	1	R\$	554.116,23	Real	Subscrição Anual
PROD24512	Workflow Data Fabric Standard	Unattended Robot	1	R\$	1.137.396,00	Real	Subscrição Anual
PROD24513	Workflow Data Fabric Professional	Unattended Robot	1	R\$	2.887.236,00	Real	Subscrição Anual
PROD17161	Automation Engine RPA Hub Bundle - 5 Unattended Robots	Unattended Robot	1	R\$	145.819,77	Real	Subscrição Anual
PROD17162	Automation Engine RPA Hub Bundle - 15 Attended Robots	Attended Robot	1	R\$	145.819,77	Real	Subscrição Anual
PROD18251	Automation Engine Bundle v2 - 1 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	209.980,80	Real	Subscrição Anual
PROD18252	Automation Engine Bundle v2 - 10 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	349.968,00	Real	Subscrição Anual
PROD18253	Automation Engine Bundle v2 - 50 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	699.936,00	Real	Subscrição Anual
PROD18254	Automation Engine Bundle v2 - 100 Million Integration Hub Transactions - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	1.049.904,00	Real	Subscrição Anual
PROD17765	Document Intelligence Page Bundle – 100K Pages	Page	1	R\$	145.819,77	Real	Subscrição Anual
PROD17766	Document Intelligence Page Bundle – 500K Pages	Page	1	R\$	583.279,77	Real	Subscrição Anual
PROD19411	Stream Connect for Apache Kafka – 250 GB – Data Throughput	Data Throughput	1	R\$	1.749.840,00	Real	Subscrição Anual
PROD19412	Stream Connect for Apache Kafka – 1000 GB – Data Throughput	Data Throughput	1	R\$	2.916.423,33	Real	Subscrição Anual
PROD15406	Mobile Publishing - Application	Application	1	R\$	291.639,53	Real	Subscrição Anual
PROD19351	App Engine Enterprise - Fulfiller	Fulfiller User	1	R\$	10.499,04	Real	Subscrição Anual
PROD22933	App Engine Standard	Fulfiller User	1	R\$	6.999,36	Real	Subscrição Anual
PROD22922	Accounts Payable Operations - Application User	Application User	1	R\$	3.499,68	Real	Subscrição Anual
PROD22912	Source To Pay Operations - Application User	Application User	1	R\$	6.299,42	Real	Subscrição Anual
PROD22906	Sourcing and Procurement Operations - Application User	Application User	1	R\$	3.499,68	Real	Subscrição Anual
PROD22916	Supplier Lifecycle Operations - Application User	Application User	1	R\$	3.499,68	Real	Subscrição Anual
PROD18747	Log Export Service Additional 1,000GB	GB	1	R\$	349.968,00	Real	Subscrição Anual
PROD20927	Additional Non-Production Instance - Shared Environment (2TB)	Instance	1	R\$	116.656,23	Real	Subscrição Anual
PROD20926	Additional Production Environment - Shared Environment (2TB)	Environment	1	R\$	174.984,00	Real	Subscrição Anual
PROD20820	Backup for Additional 1TB Storage (Shared Environment)	Storage	1	R\$	43.746,00	Real	Subscrição Anual
PROD03431	Additional Application Penetration Test	Application	1	R\$	699.936,00	Real	Subscrição Anual
PROD19279	Customer Service Management Professional - Fulfiller User v7	Fulfiller User	1	R\$	15.748,56	Real	Subscrição Anual
PROD19280	Customer Service Management Enterprise - Fulfiller User v7	Fulfiller User	1	R\$	22.747,92	Real	Subscrição Anual
PROD10246	Customer Service Management (1,000 Additional Customer Portal Visits) – 1,000 Visit Pack	1,000 Visit Pack	1	R\$	4.199,62	Real	Subscrição Anual
PROD09274	Virtual Agent CSM Conversaton - Transaction Pack	Transaction Pack	1	R\$	145.819,77	Real	Subscrição Anual
PROD22223	Sales and Order Management Professional - Fulfiller User	Fulfiller User	1	R\$	15.748,56	Real	Subscrição Anual
PROD21202	CSM Professional Plus - Fulfiller User	Fulfiller User	1	R\$	9.449,14	Real	Subscrição Anual
PROD21204	CSM Enterprise Plus - Fulfiller User	Fulfiller User	1	R\$	9.449,14	Real	Subscrição Anual
PROD19297	Financial Services Operations Standard - Fulfiller User v3	Fulfiller User	1	R\$	13.998,72	Real	Subscrição Anual
PROD19372	Field Service Management Professional - Fulfiller User v2	Fulfiller User	1	R\$	12.248,88	Real	Subscrição Anual
PROD21569	FSM Professional Plus - Fulfiller User	Fulfiller User	1	R\$	7.349,33	Real	Subscrição Anual
PROD21571	FSM Enterprise Plus - Fulfiller User	Fulfiller User	1	R\$	7.349,33	Real	Subscrição Anual
	Professional Services – Senior Engagement Manager		1	R\$	147.451,34	Real	Mensal
	Professional Services – Senior Technical Consultant		1	R\$	147.116,22	Real	Mensal
	Technical Consultant		1	R\$	94.670,46	Real	Mensal



ORDERING AGREEMENT

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

The General Terms and Conditions in this Ordering Agreement, together with all other terms, addenda and policies referenced in or attached to the Ordering Agreement, or an applicable Order Form are incorporated into this Ordering Agreement by reference ("**Agreement**"). This Agreement is between the ServiceNow entity ("**ServiceNow**") and the customer entity ("**Customer**") identified on the ordering document issued by ServiceNow and becomes effective on the last signature date of the ordering document ("**Effective Date**").

1. ORDERS.

1.1. ORDERS. From time to time, Customer and ServiceNow may execute ordering documents ("**Order Forms**"), through which Customer may order certain ServiceNow offerings, as identified in the applicable Order Form (collectively, the "**Subscription Service**").

1.2. PURCHASES FROM AUTHORIZED RESELLERS. Customer may purchase the Subscription Service through an authorized reseller ("**Authorized Reseller**"). If Customer chooses to purchase the Subscription Service through an Authorized Reseller, then: (a) all references to an Order Form are replaced with references to the "Use Authorization" (a document provided to Customer specifying the Subscription Service purchased by Customer and the term and scope of its authorized use); (b) this Agreement will apply to the Subscription Service ordered by Customer, except Section 1.3 (Payment), and (c) Customer is required to submit any warranty, refund or service credit claims directly to the Authorized Reseller, who will be solely responsible for issuing any refunds or service credits.

1.3. PAYMENT. Customer will pay all fees in accordance with each applicable Order Form.

2. SERVICENOW RESPONSIBILITIES.

CONTRATO DE PEDIDOS

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

Os Termos e Condições Gerais deste Contrato de Pedidos, em conjunto com outros termos, aditivos e políticas referenciados ou anexados a este instrumento, ou a um Formulário de Pedido, são incorporados a este Contrato de Pedidos por referência ("**Contrato**"). O presente Contrato é celebrado entre a entidade da ServiceNow ("**ServiceNow**") e o cliente ("**Cliente**") identificados no documento de pedido emitido pela ServiceNow e entra em vigor a partir da data da última assinatura do documento de pedido ("**Data Efetiva**").

1. PEDIDOS

1.1. PEDIDOS. De tempos em tempos, o Cliente e a ServiceNow poderão celebrar pedidos ("**Formulários de Pedido**"), por meio dos quais o Cliente poderá solicitar determinadas ofertas da ServiceNow, conforme identificadas no Formulário de Pedido aplicável (em conjunto, "**Serviço por Assinatura**").

1.2. COMPRAS DE REVENDAS AUTORIZADAS: O Cliente poderá adquirir o **Serviço por Assinatura** por meio de uma revendedora autorizada ("**Revenda Autorizada**"). Se o Cliente optar por adquirir o Serviço por Assinatura por meio de uma Revenda Autorizada, então: (a) todas as referências a um Formulário de Pedido serão substituídas por referências à "Autorização de Uso" (um documento fornecido ao Cliente, especificando o Serviço por Assinatura adquirido pelo Cliente e o prazo e o escopo da sua autorização de uso); (b) este Contrato será aplicável ao Serviço por Assinatura solicitado pelo Cliente, exceto em relação à Cláusula 1.3. (Pagamento), e (c) o Cliente deverá submeter qualquer reclamação de garantia, de reembolso ou de crédito de serviço diretamente para a Revenda Autorizada, a qual será a única responsável por qualquer reembolso ou créditos de serviço.

1.3. PAGAMENTO. O Cliente pagará todas as taxas de acordo com o previsto em cada Formulário de Pedido aplicável.

2. RESPONSABILIDADES DA SERVICENOW.



2.1. PROVISION AND SUPPORT OF SUBSCRIPTION SERVICE. During the period set forth in the applicable Order Form ("**Subscription Term**"), ServiceNow will provide: (1) the Subscription Service in accordance with this Agreement; (2) Customer Support, Availability, and Upgrades and Updates as described in the Customer Support Addendum ("**CSA**") at <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> unless otherwise specified in an applicable addendum; and (3) the Subscription Service in compliance with all Laws applicable to ServiceNow's provision of the products and services. "**Law**" means any applicable law, rule, statute, decree, decision, order, regulation, judgment, code, and requirement of any government authority (federal, state, local, or international) with jurisdiction over ServiceNow's provision and Customer's use of the Subscription Service under this Agreement.

2.2. PROTECTION AND PROCESSING OF CUSTOMER DATA. During the Subscription Term, ServiceNow will maintain a written security program, that includes industry-standard practices designed to protect data and content that is uploaded by or for Customer or its agents, employees, or contractors, or otherwise submitted by Customer for processing in the Subscription Service ("**Customer Data**") as set forth in the data security addendum at <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> ("**DSA**") unless otherwise specified in an applicable addendum. The terms of the data processing addendum at <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> ("**DPA**") apply to ServiceNow's processing of Personal Data (as defined in the DPA).

2.3. APPLICABILITY. The CSA, DSA, and DPA, and any other addenda in effect as of the date of the Order Form apply to the Subscription Service specified on such Order Form. ServiceNow may update the CSA, DSA, DPA and any addenda, however, except to the extent otherwise expressly provided, in no event will any update automatically apply to such Subscription Service.

2.1. FORNECIMENTO E SUPORTE DOS SERVIÇOS POR ASSINATURA. Durante o prazo definido no Formulário de Pedido ("**Prazo de Assinatura**"), a ServiceNow fornecerá: (1) o Serviço por Assinatura de acordo com este Contrato, e (2) Suporte ao Cliente, Disponibilidade, Upgrades e Atualizações (Updates), conforme descrito no Adendo de Suporte ao Cliente ("**ASC**" ou "**CSA**") no endereço <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html>, a menos que especificado de outra forma em um adendo aplicável, e (3) o Serviço por Assinatura de acordo com todas as Leis aplicáveis ao fornecimento, pela ServiceNow, dos produtos e serviços. O termo "**Lei**" significa qualquer lei, regra, decreto, decisão, ordem, regulamentação, julgamento, código e requerimento aplicável de qualquer autoridade governamental (federal, estadual, local ou internacional) que tenha jurisdição sobre o fornecimento pela ServiceNow e sobre o uso do Serviço por Assinatura pelo Cliente sob este Contrato.

2.2. PROTEÇÃO E PROCESSAMENTO DOS DADOS DO CLIENTE. Durante o Prazo de Assinatura, a ServiceNow manterá um programa de segurança escrito que inclui práticas de acordo com padrões da indústria projetadas para proteger dados e conteúdo que sejam inseridos pelo ou para o Cliente ou por seus representantes, empregados, contratados, ou que sejam de outra forma submetidos pelo Cliente para processamento no Serviço por Assinatura ("**Dados do Cliente**"), conforme discriminado no adendo de segurança de dados constante no link <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> ("**ASD**" ou "**DSA**"), salvo se de outra forma especificado em um adendo aplicável. Os termos do adendo de processamento de dados localizado no link <https://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html> ("**APD**" ou "**DPA**") se aplicarão ao processamento de Dados Pessoais pela ServiceNow (conforme definido no DPA).

2.3. APLICABILIDADE. O CSA, DSA e o DPA e qualquer outro adendo que esteja em vigor na data de assinatura do Formulário de Pedido serão aplicáveis ao Serviço por Assinatura especificado no referido Formulário de Pedido. A ServiceNow pode atualizar o CSA, DAS e o DPA- e qualquer outro adendo, ficando ressalvado, todavia, que, a menos que outra forma expressamente previsto, em



hipótese alguma qualquer atualização se aplicará automaticamente ao Serviço por Assinatura.

3. ACCESS AND USE RIGHTS; RESTRICTIONS.

3.1. ACCESS AND USE RIGHTS. ServiceNow authorizes Customer to access and use the Subscription Service during the Subscription Term, solely for its business purposes in accordance with the applicable ServiceNow published system requirements and technical functionality for such Subscription Service as described in the Documentation. “Documentation” means the then-current product documentation for the supported version(s) of the applicable Subscription Service at <https://docs.servicenow.com>. Customer may provide its Affiliates access to the Subscription Service set forth in the Order Form, (each such Affiliate an “Affiliate User”), provided that Customer will be wholly responsible for Affiliate Users’ compliance with this Agreement and all acts and omissions of such Affiliate Users. “Affiliate” means any person or entity directly or indirectly Controlling, Controlled by, or under common Control with a party, where “Control” means the beneficial ownership of more than 50% of the issued share capital of a company or the legal power to direct or cause direction of the general management of a legal entity.

3.1.1 THIRD PARTY SERVICE PROVIDERS. Customer may permit third party suppliers of products and services (“Service Providers”) to access and use the Subscription Service for the limited purpose of providing services to Customer and supporting Customer’s operations provided that Customer will be wholly responsible for such Service Providers’ compliance with the terms of this Agreement and all acts or omissions in connection with the Service Providers’ use of the Subscription Service.

3.1.2. ANCILLARY SOFTWARE. “Ancillary Software” means software licensed by ServiceNow to Customer that is typically deployed on systems owned or controlled by Customer to facilitate Customer’s authorized access to and use of the Subscription Service in accordance with the Documentation. ServiceNow grants Customer a non-exclusive, worldwide, non-sublicensable, non-transferable (except as expressly

3. DIREITOS DE ACESSO E USO; RESTRIÇÕES

3.1. DIREITO DE USO E ACESSO: A ServiceNow autoriza o Cliente acessar e usar o Serviço por Assinatura durante o Prazo de Assinatura, unicamente para suas atividades comerciais e de acordo com os requisitos de sistema e funcionalidades técnicas da ServiceNow para o Serviço por Assinatura, conforme descrito na Documentação. O termo “Documentação” significa a documentação em vigor dos produtos para a(s) versão(ões) suportada(s) do Serviço por Assinatura aplicável contida no endereço <https://docs.servicenow.com>. O Cliente pode oferecer às suas Afiliadas acesso ao Serviço por Assinatura discriminado no Formulário de Pedido, (e cada Afiliada será uma “Afiliada Usuária”), desde que o Cliente permaneça integralmente responsável pelo cumprimento deste Contato por sua Afiliada Usuária, bem como por todos os atos e omissões dessa Afiliada Usuária. O termo “Afiliada” significa qualquer pessoa ou entidade Controladora, Controlada ou sob Controle comum de uma parte, quer direta ou indiretamente, sendo que “Controle” significa a titularidade efetiva de mais de 50% do capital social de uma empresa ou o poder legal para dirigir ou direcionar a condução da administração geral de uma entidade legal.

3.1.1. TERCEIROS PRESTADORES DE SERVIÇOS. O Cliente poderá autorizar que terceiros fornecedores de produtos e serviços (“Prestadores de Serviços”) acessem e usem o Serviço por Assinatura para o fim limitado de fornecer os serviços para o Cliente e auxiliar as operações do Cliente, desde que o Cliente permaneça integralmente responsável pelo cumprimento dos termos deste Contrato por esse Prestador de Serviço, bem como por todos os atos e omissões relacionados ao uso do Serviço por Assinatura pelo Prestador Serviço.

3.1.2. SOFTWARE AUXILIAR. O termo **Software Auxiliar** significa o software licenciado pela ServiceNow ao Cliente que é tipicamente instalado nos sistemas de propriedade ou controlados Cliente para facilitar o acesso e uso autorizados do Serviço por Assinatura pelo Cliente, de acordo com a Documentação. A ServiceNow outorga ao Cliente uma licença não exclusiva, mundial, não sublicenciável, intransferível (exceto conforme



permitted in the Agreement), and limited license during the Subscription Term to install and execute Ancillary Software.

3.2. RESTRICTIONS. With respect to the Subscription Service, Customer will not (and will not permit others to): (1) use it in excess of contractual use limits (including as stated in an Order Form), or in a manner that circumvents use limits or technological access control measures; (2) sell, re-sell, rent, lease, transfer, distribute, time share, or otherwise make it available for access by third-parties, except as may be otherwise expressly stated herein or in an Order Form; (3) access it for purposes of developing or operating competing products or services; (4) use any Customer Technology or third-party intellectual property or technology in connection with the Subscription Service in contravention or absence of any necessary permissions, consents or use rights; or (5) use or allow it to be used in violation of Law.

3.3. USE VERIFICATION. ServiceNow may remotely review the scope of Customer's use of the Subscription Service, and on ServiceNow's written request, Customer will provide reasonable assistance to verify Customer's compliance with the Agreement with respect to access to and use of the Subscription Service. If ServiceNow determines that Customer has exceeded its permitted access and use rights to the Subscription Service, ServiceNow will notify Customer and Customer will, within 30 days, either: (1) disable any unpermitted use; or (2) purchase additional use rights commensurate with Customer's actual use pursuant to a mutually executed Order Form. If Customer remains non-compliant after such 30 days, ServiceNow may suspend Customer's use of the Subscription Service or terminate this Agreement for breach, in addition to any other available rights and remedies.

4. INTELLECTUAL PROPERTY

4.1. SERVICENOW OWNERSHIP. As between the parties, ServiceNow and its licensors exclusively own all right, title, and interest in and to all intellectual property and proprietary

expressamente permitido neste Contrato) e limitada durante o Prazo de Assinatura para instalar e executar o Software Auxiliar.

3.2. RESTRIÇÕES. Em relação ao Serviço por Assinatura, o Cliente se compromete a não (e não permitirá que outros o façam): (1) usá-lo de forma a exceder os limites de uso contratuais (incluindo aqueles estabelecidos no Formulário de Pedido) ou de maneira a contornar ou evitar os limites de uso ou as medidas tecnológicas de controle de acesso; (2) vendê-lo, revende-lo, alugá-lo, arrendá-lo, transferi-lo, distribuí-lo, compartilhá-lo ou de qualquer outra forma disponibilizá-lo para acesso por terceiros, salvo conforme possa ser indicado de outra forma neste instrumento ou em um Formulário de Pedido; (3) acessá-lo com a finalidade de desenvolver ou operar produtos ou serviços concorrentes; (4) usar qualquer Tecnologia do Cliente ou propriedade intelectual ou tecnologia de terceiros em conexão com o Serviço por Assinatura em violação ou sem qualquer das permissões, consentimentos ou direitos de uso necessários; (5) usá-lo ou permitir que seja usado em violação à Lei.

3.3. CONFIRMAÇÃO DE USO. A ServiceNow poderá remotamente verificar o uso do Serviço por Assinatura pelo Cliente e, mediante solicitação da ServiceNow por escrito, o Cliente prestará auxílio razoável para verificação do cumprimento pelo Cliente dos termos deste Contrato em relação ao acesso e uso dos Serviços por Assinatura. Caso a ServiceNow defina que o Cliente ultrapassou os direitos de acesso e uso permitidos ao Serviço por Assinatura, a ServiceNow notificará o Cliente e dentro do prazo de até 30 (trinta) dias, o Cliente deverá: (1) desabilitar qualquer uso não autorizado ou (2) adquirir direitos de uso adicionais compatíveis com o uso efetivo do serviço pelo Cliente e de acordo com Formulário de Pedido firmado mutuamente. Se o Cliente permanecer inadimplente após esses 30 dias, a ServiceNow poderá suspender o uso do Serviço por Assinatura pelo Cliente ou rescindir este Contrato por inadimplemento, sem prejuízo de quaisquer outros direitos ou recursos disponíveis.

4. PROPRIEDADE INTELECTUAL

4.1. PROPRIEDADE DA SERVICENOW. Fica acordado entre as partes que a ServiceNow e suas licenciadas detêm de forma exclusiva todos os direitos, títulos e interesses sobre toda propriedade intelectual e direitos de

Page 4 of 19 (Version: 12JUN2024)



rights (“**IPR**”) in the Subscription Service, Ancillary Software, Documentation, ServiceNow websites, software, and technology and methodologies created by or for, or licensed to, ServiceNow and any updates to, or derivative works of, the foregoing (“**ServiceNow Core Technology**”), notwithstanding anything in this Agreement to the contrary. Except for the rights and licenses expressly granted in Section 3 (Access and Use Rights; Restrictions) and this Section 4, ServiceNow, on behalf of itself and its licensors, reserves all rights in the ServiceNow Core Technology. ServiceNow Core Technology provided to Customer is licensed, not sold, even if words such as “sale” or “purchase” are used.

4.2. CUSTOMER OWNERSHIP. Customer grants to ServiceNow and its Affiliates and contractors a non-exclusive, worldwide, royalty-free, fully paid, non-sublicensable, and non-transferable license to use and reproduce Customer Data and Customer intellectual property and technology (“**Customer Technology**”) solely to provide and support the Subscription Service. As between the parties, Customer and its licensors will retain all right, title, and interest in and to all IPR in Customer Data and Customer Technology. If Customer provides ServiceNow with feedback such as suggestions or ideas regarding the ServiceNow Core Technology (“**Feedback**”), then ServiceNow has the irrevocable right to exercise all rights in such Feedback without restriction.

4.3. PROFESSIONAL SERVICES. “Professional Services” means any consulting, development, or educational services provided by or for ServiceNow pursuant to an executed statement of work describing Professional Services (“**SOW**”) or written description for a packaged Professional Service, attached to or referenced in an Order Form (“**Service Description**”). Subject to this Section 4.3, ServiceNow assigns to Customer any Newly Created IP (defined below) upon Customer’s payment in full under the applicable SOW that specifies creation of the Newly Created IP. During the applicable Subscription Term, ServiceNow grants Customer a non-exclusive, worldwide, royalty-free, non-transferable (except as expressly set forth in the Agreement), non-sublicensable, and limited license to use the “**Deliverables**”

propriedade (“**DPI**” ou “**IPR**”) sobre o Serviço por Assinatura, o Software Auxiliar, a Documentação, os sítios eletrônicos da ServiceNow, assim como o software e tecnologia e metodologias criadas por ou para, ou então licenciadas para a, ServiceNow, e quaisquer atualizações ou obras derivadas correspondentes (“**Tecnologia de Base da ServiceNow**”), não obstante qualquer disposição em contrário prevista neste Contrato. Com exceção aos direitos e licenças expressamente concedidas na Cláusula 3 (Direito de Uso e Acesso; Restrições) e nesta Cláusula 4, a ServiceNow, em seu nome e de suas licenciadas, reserva a si todos os direitos sobre a Tecnologia de Base da ServiceNow. A Tecnologia de Base da ServiceNow disponibilizada ao Cliente, é licenciada e não “vendida”, mesmo que, palavras como “venda” ou “compra” - sejam utilizadas.

4.2. PROPRIEDADE DO CLIENTE. O Cliente outorga à ServiceNow e suas Afiliadas e contratadas uma licença não-exclusiva, mundial, livre de royalties, totalmente paga, não sublicenciável e intransferível de uso e reprodução dos Dados do Cliente e direitos de propriedade intelectual e tecnologia do Cliente (“**Tecnologia do Cliente**”), unicamente para fornecer e suportar o Serviço por Assinatura. Fica acordado entre as partes que o Cliente e seus licenciados detêm todos os direitos, títulos e interesses sobre e relativos a todos os DPI sobre os Dados do Cliente e sobre a Tecnologia do Cliente. Se o Cliente der feedback à ServiceNow como sugestões ou ideias relacionadas à Tecnologia de Base da ServiceNow (“**Feedback**”), fica estabelecido que a ServiceNow deterá o direito irrevogável de exercer todos os direitos sobre tal Feedback sem restrições.

4.3. SERVIÇOS PROFISSIONAIS. O termo “**Serviços Profissionais**” significa quaisquer serviços de consultoria, desenvolvimento ou educacionais fornecidos por ou em nome da ServiceNow de acordo com uma declaração de trabalho que descreve o escopo dos Serviços Profissionais (“**SOW**”) ou de acordo com uma descrição por escrito de um pacote de Serviços Profissionais, anexa a ou referenciada em um Formulário de Pedido (“**Descrição do Serviço**”). Sujeito ao disposto nesta Cláusula 4.3., a ServiceNow cede ao Cliente qualquer PI Recém-Criada (conforme definida abaixo) mediante o pagamento dos valores devidos sob a SOW aplicável que especifica a criação da PI Recém-Criada. Durante o Prazo de Assinatura aplicável, a ServiceNow concede ao Cliente uma licença



(anything created for Customer in performance of Professional Services other than Newly Created IP) only in connection with the applicable Subscription Service for which it was built and intended for use. Nothing in this Agreement will limit ServiceNow's right to perform similar Professional Services for any other party or to use any information incidentally retained in the unaided memories of its personnel providing Professional Services. For the purposes of this Section 4.3, "**Newly Created IP**" means IPR in inventions or works of authorship newly created by ServiceNow specifically for Customer and expressly identified as "Newly Created IP" in an SOW.

5. WARRANTIES; DISCLAIMERS

5.1. SERVICENOW WARRANTIES. ServiceNow warrants that, (1) during the Subscription Term, Customer's production environment of the Subscription Service will materially conform to the features and functionality as described in the Documentation; and (2) Professional Services will be performed in a competent and workmanlike manner, in accordance with accepted industry standards and practices and all material requirements in the applicable SOW or Service Description.

5.2. REMEDIES

5.2.1. SUBSCRIPTION SERVICE. If any material non-conformity to the features and functionality as described in the Documentation (excluding any non-conformity caused by a modification to the Subscription Service made by Customer or a third-party acting at Customer's direction), persists without relief more than 30 days after Customer's notice to ServiceNow of the non-conformity, then Customer may terminate the affected Subscription Service immediately upon written notice of termination, and as Customer's exclusive remedy, ServiceNow will refund to Customer any prepaid subscription fees covering the remainder of the applicable Subscription Term for the non-conforming Subscription Service after the date of termination.

não exclusiva, mundial, livre de royalties, intransferível (salvo conforme expressamente estabelecido neste Contrato) não sublicenciável e limitada para usar os "**Entregáveis**" (i.e. qualquer coisa criada para o Cliente na execução dos Serviços Profissionais que não seja uma PI Recém-Criada) unicamente em relação ao Serviço por Assinatura aplicável para o que eles foram desenvolvidos e destinados para uso. Nenhuma disposição deste Contrato será interpretada de forma a limitar o direito da ServiceNow de prestar Serviços Profissionais semelhantes para qualquer outra parte ou usar qualquer informação retida de forma incidental e não assistida nas memórias dos seus empregados que tenham prestado os Serviços Profissionais. Para os fins desta Cláusula 4.3, "**PI Recém-Criada**" significa Direitos de Propriedade Intelectual sobre as invenções ou trabalhos de autoria recém criados pela ServiceNow especificamente para o Cliente e expressamente identificados como "PI Recém-Criada" em uma SOW.

5. GARANTIAS; EXCLUSÃO DE GARANTIAS

5.1. GARANTIAS DA SERVICENOW. A ServiceNow garante que (1) durante o Prazo da Assinatura, o ambiente de produção do Serviço por Assinatura do Cliente atenderá de maneira substancial os recursos e funcionalidades descritos na Documentação, e (2) os Serviços Profissionais serão prestados de forma competente e profissional, de acordo com os padrões e práticas aceitos pela indústria, bem como de acordo com todos os principais requisitos na SOW ou na Descrição do Serviço aplicável.

5.2. RECURSOS

5.2.1. SERVIÇO POR ASSINATURA. Caso qualquer não conformidade relevante com os recursos e funcionalidades descritos na Documentação (excluindo qualquer não conformidade causada por uma modificação ao Serviço por Assinatura feita pelo Cliente ou terceiros agindo sob orientação do Cliente), persista sem solução por mais de 30 dias após notificação do Cliente sobre a não conformidade, então o Cliente poderá rescindir o Serviço por Assinatura afetado imediatamente por meio de notificação por escrito de rescisão, e como recurso exclusivo do Cliente, a ServiceNow reembolsará o Cliente por quaisquer taxas de assinatura pagas antecipadamente relativas à parte remanescente do Prazo de Assinatura aplicável para o



Serviço por Assinatura não conforme após a data efetiva da rescisão.

5.2.2. PROFESSIONAL SERVICES. If within 30 days after performance of any non-conforming Professional Services, Customer notifies ServiceNow of a non-conformity then, ServiceNow at its option will, as Customer's exclusive remedy either use commercially reasonable efforts to re-perform the Professional Services in conformance with the material requirements of the applicable SOW or Service Description or terminate the affected Professional Services and refund to Customer any amounts paid for the nonconforming Professional Services.

5.3. DISCLAIMER. Except for the warranties expressly stated in this Section 5 or any warranty expressly set forth in an addendum, to the maximum extent allowed by Law, each party disclaims all warranties of any kind (express, implied, statutory, or otherwise, oral or written), including the implied warranties of merchantability, accuracy, title, non-infringement, or fitness for a particular purpose, and any warranties arising from usage of trade, course of dealing, or course of performance. Without limiting the above, ServiceNow does not warrant that the Subscription Service: (1) will meet the requirements of Customer or others; (2) will be accurate or operate without interruption or error; or (3) is designed for any purpose requiring fail-safe performance for which failure could result in death, personal injury or severe physical, property, or environmental damage.

6. CONFIDENTIALITY

6.1. DEFINITION. "Confidential Information" means information that (1) is non-public and related to a party's technology or business; (2) due to the nature or circumstances of disclosure, the receiving party should reasonably understand to be confidential; (3) Customer Data; or (4) this Agreement. The obligations of confidentiality do not apply to information that (a) is or becomes generally publicly known without fault or breach by receiving party, (b) the receiving party obtains (rightfully and without restriction on use or disclosure) from a third party entitled to make the disclosure, or (c) is independently developed by receiving

5.2.2. SERVIÇOS PROFISSIONAIS. Se, dentro de 30 (trinta) dias após a prestação de qualquer Serviço Profissional não conforme, o Cliente notificar à ServiceNow sobre uma desconformidade, então a ServiceNow, a seu critério, e como único recurso do Cliente, envidará esforços comercialmente razoáveis para reexecutar os Serviços Profissionais, de acordo com os principais requisitos na SOW ou Descrição de Serviços correspondente, ou então rescindir os Serviços Profissionais afetados e reembolsará ao Cliente os valores pagos pelos Serviços Profissionais em desconformidade.

5.3. EXCLUSÃO. Exceto no que se refere às garantias expressamente descritas nesta Cláusula 5 ou qualquer garantia definida expressamente em um adendo, na máxima extensão permitida por Lei, cada uma das Partes exclui todas as garantias de qualquer espécie (expressa, implícita, legal, ou outra, verbal ou escrita), incluindo garantias legais de comercialização, exatidão, titularidade, não violação ou adequação a uma finalidade específica, e qualquer garantia decorrente de práticas comerciais ou de desempenho). Sem limitar o previsto anteriormente, a ServiceNow não garante que o Serviço por Assinatura: (1) atenderá as necessidades do Cliente ou de terceiros, (2) será preciso ou que operará de forma ininterrupta ou livre de erros ou (3) foi projetado para qualquer finalidade que exija desempenho à prova de falhas, que possa resultar em morte, lesões corporais ou graves danos físicos ou ambientais.

6. CONFIDENCIALIDADE

6.1. DEFINIÇÃO. O termo "Informações Confidenciais" significa: (1) a informação que não seja pública e esteja relacionada à tecnologia ou aos negócios de uma Parte; (2) a informação que em razão de sua natureza ou circunstâncias de divulgação, a parte receptora deva saber razoavelmente se tratar de informação confidencial; (3) os Dados do Cliente; ou (4) este Contrato. As obrigações de confidencialidade não são aplicáveis à informação que (a) seja ou se torne de conhecimento público sem que tenha havido falha ou violação pela parte receptora; (b) tenha sido obtida pela parte receptora (licitamente e sem restrições sobre seu uso ou divulgação) de um terceiro que

Page 7 of 19 (Version: 12JUN2024)



party without using disclosing party's Confidential Information.

6.2. RIGHTS AND OBLIGATIONS. The recipient of Confidential Information will: (1) protect it from unauthorized disclosure with at least a reasonable degree of care; and (2) not use it except as necessary to exercise rights or fulfill obligations under this Agreement. Each party may disclose the Confidential Information to its Affiliates and employees, contractors, accountants, auditors and legal advisors, only on a need to know basis, who are bound to confidentiality terms consistent with those in this Agreement. On termination of this Agreement, the receiving party will, at the disclosing party's request, return all originals, copies, reproductions, and summaries of Confidential Information, or at the disclosing party's option, certify destruction of same. Notwithstanding the foregoing, ServiceNow may retain a copy of Customer's Confidential Information pursuant to standard backup and data retention policies, which will remain subject to the confidentiality requirements in this Agreement.

6.3. THIRD PARTY REQUESTS. This Agreement will not prevent the receiving party from disclosing the other party's Confidential Information to a court or governmental body pursuant to a valid court order, Law, subpoena, or regulation, but only if the receiving party: (1) gives prompt notice (or the maximum notice permitted under Law) before making the disclosure, unless prohibited by Law; (2) reasonably assists the disclosing party, at the disclosing party's cost, in its lawful efforts to resist or limit such disclosure; and (3) discloses only that portion of Confidential Information that is legally required to be disclosed.

7. DEFENSE OBLIGATIONS

7.1. BY SERVICENOW. ServiceNow will: (1) defend Customer and its Affiliates, and their officers, directors, and employees against any third-party suit, claim, action, or demand ("**Claim**") to the extent alleging; (i) the Subscription

tenha o direito de efetuar a divulgação, ou (c) tenha sido desenvolvida de forma independente pela parte receptora, sem a utilização de Informações Confidenciais da parte reveladora.

6.2. DIREITOS E OBRIGAÇÕES. A parte receptora das Informações Confidenciais: (1) protegerá as Informações Confidenciais contra a divulgação não autorizada com, no mínimo, um nível de cuidado razoável; e (2) não usará as referidas Informações Confidenciais, exceto na medida do necessário para exercer os seus direitos ou cumprir as suas obrigações sob este Contrato. Cada uma das partes poderá divulgar as Informações Confidenciais às suas Afiliadas e seus empregados, contratados, contadores, auditores e advogados somente no limite do que seja necessário, e desde que estejam vinculados a termos de confidencialidade consistentes com os previstos neste Contrato. Ao término deste Contrato, a parte receptora, por solicitação da parte divulgadora, devolverá todos os originais, cópias, reproduções e resumos das Informações Confidenciais ou, a critério da parte divulgadora, certificará que elas foram destruídas. Não obstante o disposto supra, a ServiceNow poderá reter uma cópia de Informação Confidencial do Cliente, de acordo com os padrões de armazenamento e salvaguarda (backup) e políticas de retenção, cópia essa que permanecerá sujeita aos requisitos de confidencialidade deste Contrato.

6.3. SOLICITAÇÕES DE TERCEIROS. Este Contrato não será interpretado de forma a impedir que a parte receptora divulgue Informações Confidenciais da parte reveladora para uma corte judicial ou um órgão governamental, em resposta a uma ordem judicial, Lei, intimação ou regulamentação válida, contanto que a parte receptora: (1) notifique imediatamente (ou no tempo máximo permitido por Lei) antes de realizar a divulgação, salvo se proibido por Lei; (2) forneça assistência razoável para a parte reveladora, às custas da parte reveladora, em seus esforços legais para resistir ou limitar essa divulgação; e (3) revele apenas a parte das Informações Confidenciais cuja divulgação seja legalmente exigida.

7. OBRIGAÇÕES DE DEFESA

7.1. PELA SERVICENOW: A ServiceNow: (1) defenderá o Cliente e suas Afiliadas, e seus diretores, executivos e empregados contra qualquer ação, reclamação ou demanda de terceiro ("**Demanda**") alegando: (i) que o

Page 8 of 19 (Version: 12JUN2024)



Service used by Customer in accordance with this Agreement directly infringes any IPR of any unaffiliated third party (“**IPR Claim**”); (ii) ServiceNow personnel when onsite at Customer’s premises caused death, bodily harm, or damage to tangible personal property due to their negligence or willful misconduct; and (2) pay any settlement amount or court-ordered damages finally awarded to the extent arising from such Claim. In connection with any IPR Claim, ServiceNow may: (a) obtain the permission of the third-party filling the Claim for Customer’s continued use of the applicable Subscription Service; (b) replace the applicable Subscription Service with a substantially functional equivalent; or (c) terminate Customer’s access to and use of the affected Subscription Service on reasonable notice and refund any prepaid fees covering that part of the applicable Subscription Term for the Subscription Service.

7.2. LIMITATIONS. Notwithstanding the above, ServiceNow has no obligation or liability for any IPR Claim to the extent arising from: (1) any Subscription Service not expressly authorized to be used or accessed under this Agreement; (2) Customer Data or Customer Technology; (3) Customer’s or its users’ use of the Subscription Service (a) in violation of Law, or (b) after being informed by ServiceNow to cease such use (after Customer is given a reasonable opportunity to cease use); or (4) modification to the Subscription Service to Customer’s specifications, or combination of the Subscription Service with anything not provided by ServiceNow, if the IPR Claim would have been avoided but for such modification or combination.

7.3. BY CUSTOMER. Customer will: (1) defend ServiceNow and its Affiliates, and their officers, directors, and employees against any Claim to the extent alleging that (a) ServiceNow’s use and processing of Customer Data or Customer Technology (i) infringes any IPR, or (ii) violates any privacy rights or applicable Law, or (b) modification to any Subscription Service or other ServiceNow technology made to Customer’s specifications or otherwise made by or on behalf of Customer (other than one made by or for ServiceNow and only if the Claim would have been avoided by use of the unmodified ServiceNow technology), infringes

Serviço por Assinatura usado pelo Cliente de acordo com este Contrato infringe diretamente quaisquer DPI de qualquer terceiro não afiliado (“**Demanda de PI**”); ou (ii) a equipe da ServiceNow quando nas dependências do Cliente deu causa à morte, lesão corporal ou dano à propriedade pessoal tangível devido à sua negligência ou dolo; e (2) pagará qualquer valor de acordo ou indenização determinada em decisão final transita em julgado decorrente dessa Demanda. Em relação à qualquer Demanda de PI, a ServiceNow poderá: (a) obter a permissão do terceiro que apresentou a Demanda para o Cliente continuar usando o Serviço por Assinatura aplicável; (b) substituir o Serviço por Assinatura correspondente por uma solução substancial e funcionalmente equivalente; ou (c) encerrar o acesso e uso pelo Cliente do Serviço por Assinatura afetado, mediante notificação razoável e reembolso das taxas eventualmente pagas antecipadamente relativas à parte do Prazo de Assinatura aplicável para o Serviço por Assinatura.

7.2. LIMITAÇÕES. Não obstante o disposto supra, a ServiceNow não tem obrigação ou responsabilidade em relação à qualquer Demanda de PI na medida em que ela decorra de: (1) qualquer Serviço por Assinatura que não tenha sido expressamente autorizado para uso e acesso sob este Contrato; (2) Dados do Cliente ou Tecnologia do Cliente; (3) uso pelo Cliente ou seus usuários do Serviço por Assinatura (a) em violação à Lei, ou (b) após ser informado pela ServiceNow para cessar o uso (após ser dada ao Cliente uma oportunidade razoável de cessar o uso), ou (4) modificação dos Serviços de Assinatura às especificações do Cliente, ou a combinação dos Serviços de Assinatura com qualquer outra coisa que não tenha sido fornecida pela ServiceNow, se a Demanda de Direitos de PI pudesse ter sido evitada sem essa modificação ou combinação.

7.3. PELO CLIENTE. O Cliente: (1) defenderá a ServiceNow e suas Afiliadas, bem como seus diretores, executivos e empregados contra qualquer Demanda, alegando que (a) o uso e processamento de Dados do Cliente ou da Tecnologia do Cliente pela ServiceNow (i) viola qualquer DPI, (ii) ou viola quaisquer direitos de privacidade ou Lei aplicável, ou (b) uma modificação de qualquer Serviço por Assinatura ou Tecnologia de Base da ServiceNow feita para atender especificações do Cliente ou de outra forma feita para ou em nome do Cliente (diferente de uma feita pela ou para a ServiceNow, e somente se a

Page 9 of 19 (Version: 12JUN2024)



any IPR, or violates any privacy rights or applicable Law; and (2) pay any settlement amount or court ordered damages finally awarded arising from such Claim. Notwithstanding the above, Customer has no obligation or liability for any Claim under subpart (1)(a)(ii) to the extent arising from ServiceNow's processing of Customer Data after being informed by Customer to cease such processing (after ServiceNow is given a reasonable opportunity to cease processing).

7.4. PROCESS. Each party's duty to defend under Section 7, as applicable, is subject to the party with the Claim ("Claimant"): (1) notifying the party with the defense obligation ("Defending Party") promptly of any actual or threatened Claim; (2) giving the Defending Party sole control of the defense of such Claim and of any related settlement negotiations; and (3) cooperating and, at the Defending Party's reasonable request and expense, assisting in such defense. Neither party will stipulate, acknowledge, or admit fault or liability on the other's part without the other's prior, written consent. The Defending Party will not publicize any settlement without the Claimant's prior, written consent. To the extent the parties perform as required, this Section 7 states each party's entire liability and the other party's exclusive remedy for third-party claims and third-party actions.

8. LIMITATION OF LIABILITY

8.1. LIMITED LIABILITY. Each party's total, cumulative liability related to this Agreement and the products and services provided under this Agreement will be limited to the amounts paid by Customer for use of the products or provision of the services giving rise to the claim during the 12-month period preceding the first event giving rise to liability or if no amounts have been paid, the amount payable for the same period. Multiple claims will not enlarge this limit.

Demanda pudesse ter sido evitada pelo uso da versão inalterada da tecnologia da ServiceNow), viole quaisquer DPI ou quaisquer direitos de privacidade ou Lei aplicável; e (2) pagará qualquer valor acordado ou indenização determinada por decisão judicial final transitada em julgado decorrente de referida Demanda. Não obstante o acima disposto, o Cliente não tem qualquer obrigação ou responsabilidade por qualquer Demanda em relação ao item(1)(a)(ii) na medida em que decorrente do processamento de Dados do Cliente pela ServiceNow após ela ter sido informada pelo Cliente para cessar tal processamento (após ser dada à ServiceNow uma oportunidade razoável de cessar o processamento).

7.4. PROCESSO. O dever de defender de cada Parte previsto nesta Cláusula 7, conforme aplicável, está condicionado a que a parte com a Demanda ("Requerente"): (1) notifique imediatamente a parte com a obrigação de defender ("Parte Defensora") acerca de qualquer Demanda efetiva ou potencial; (2) dê à Parte Defensora o controle exclusivo da defesa da Demanda e de quaisquer negociações de acordo correlatas, e (3) coopere e, mediante solicitação razoável e custas da Parte Defensora, auxilie com a referida defesa. Nenhuma das partes estipulará, reconhecerá ou admitirá culpa ou responsabilidade por parte da outra sem o seu consentimento prévio e escrito. A Parte Defensora não tornará público qualquer acordo, sem o consentimento prévio e escrito da Requerente. Na medida em que as partes atuem da forma ora requerida, esta Cláusula 7 estabelece a total responsabilidade de cada uma das partes e o único recurso jurídico da outra parte por demandas e ações de terceiros.

8. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1. RESPONSABILIDADE LIMITADA. A responsabilidade total, acumulada, de cada uma das partes em relação a este Contrato e aos produtos e serviços fornecidos sob este instrumento, estará limitada aos valores pagos pelo Cliente pelo uso dos produtos ou fornecimento dos serviços que deram causa à demanda durante o período de 12 (doze) meses que precedem a data do primeiro evento que deu causa à responsabilidade, ou, se nenhum valor tiver sido pago, o valor da indenização estará limitado às importâncias

Page 10 of 19 (Version: 12JUN2024)



8.2. EXCLUDED DAMAGES. In no event will either party be liable for any incidental, indirect, consequential, punitive, special, or exemplary damages (including but not limited to lost profits, or loss of business or reputation), even if such party has been advised of such damages in advance or if such damages were foreseeable.

8.3. APPLICABILITY. The foregoing does not apply to: (i) obligations to pay for the Subscription Service or taxes; (ii) third party payment obligations under Section 7; (iii) infringement or misappropriation by a party of the other party's IPR; or (iv) an action in tort, separate and distinct from a cause of action for breach of this Agreement, for a party's gross negligence or willful misconduct.

9. TERM AND TERMINATION

9.1. GENERALLY. This Agreement begins on the Effective Date and continues until terminated in accordance with its terms. Each party may terminate this Agreement in its entirety: (1) on (thirty) 30 days' prior notice to the other, if at the time of notice there are no Order Forms in effect; (2) immediately on notice by the party subject to a petition in bankruptcy or any proceeding related to its insolvency, receivership, or liquidation, in any jurisdiction, that such party is enforcing their right to reject this Agreement which is an executory contract; or (3) immediately on notice if the other party materially breaches this Agreement and does not cure such breach within 30 days after the other party's receipt of notice of the breach. Either party may terminate an Order Form on notice if the other party materially breaches this Agreement or the applicable Order Form for the affected Subscription Service and does not cure the breach within 30 days after receiving notice of the breach.

9.2. EFFECT OF TERMINATION. On termination of an Order Form or expiration of a Subscription Term, Customer

devidas pelo mesmo período. Múltiplas demandas não implicarão aumento deste limite.

8.2. DANOS EXCLUÍDOS. Em hipótese alguma, qualquer das Partes será responsável por quaisquer danos incidentais, indiretos, consequenciais, punitivos, especiais ou exemplares (incluindo, mas não se limitando a, lucros cessantes, ou perda de negócio, ou dano reputacional), mesmo que a parte tenha sido previamente alertada sobre esses danos ou mesmo que esses danos fossem previsíveis.

8.3. APLICABILIDADE. O disposto acima não se aplica: (i) às obrigações de pagar pelo Serviços de Assinatura ou tributos; (ii) às obrigações de pagar terceiros sob a Cláusula 7; (iii) à violação ou apropriação por uma Parte dos DPI da outra; ou (iv) à uma ação por ato ilícito, separada e distinta de uma causa de pedir por violação deste Contrato, em razão de culpa grave ou dolo de uma das partes.

9. PRAZO E RESCISÃO

9.1. GERAL. Este Contrato tem início na Data Efetiva e permanecerá em vigor até ser rescindido de acordo com seus termos. Cada parte poderá rescindir este Contrato em sua integralidade: (1) mediante notificação prévia de 30 (trinta) dias para a outra parte, se no momento da notificação não havia qualquer Formulário de Pedido em vigor; (2) imediatamente após notificação, caso a outra parte esteja sujeita a um pedido de falência ou qualquer procedimento relacionado à sua insolvência, recuperação judicial ou liquidação, em qualquer jurisdição, em que essa parte esteja executando seu direito de rejeitar este Contrato, que é um contrato de execução continuada ("executory contract"), ou (3) imediatamente após notificação, se a outra parte violar de forma substancial este Contrato e não sanar essa violação dentro de 30 (trinta) dias após o recebimento pela outra parte da notificação de inadimplemento. Qualquer das partes pode rescindir um Formulário de Pedido mediante notificação se a outra parte violar de forma substancial este Contrato ou o Formulário de Pedido aplicável com relação ao Serviço por Assinatura afetado e não sanar essa violação dentro de 30 dias após receber a notificação de inadimplemento.

9.2. EFEITOS DA RESCISÃO. Quando do término de um Formulário de Pedido ou encerramento do Prazo de



will stop accessing and using the Subscription Service and all related rights granted to Customer in this Agreement terminate. At any time during the applicable Subscription Term, Customer may export or delete Customer Data using the functionality of the Subscription Service. Upon written request by Customer within 10 days following expiration or termination of all Subscription Services, ServiceNow will provide any Customer Data in the Subscription Service to Customer in ServiceNow's standard database export format at no additional charge. After such 10 day period, ServiceNow will delete all Customer Data in accordance with its standard operating procedures unless legally prohibited. ServiceNow will, within 30 days after the effective date of Customer's termination for ServiceNow's uncured breach, refund to Customer any prepaid fees received by ServiceNow covering the remainder of the Subscription Term for the affected Subscription Service. Within 30 days after the effective date of ServiceNow's termination for Customer's breach, Customer will pay all remaining amounts, if any, payable under this Agreement for the Subscription Term applicable to the terminated Order Form, regardless of the due dates in the Order Form.

9.3. SURVIVAL. Sections 3.2 (Restrictions), 4 (Intellectual Property), 5 (Warranties; Disclaimer) (solely in accordance with its terms), 6 (Confidentiality), 7 (Defense Obligations), 8 (Limitation of Liability), 9 (Term and Termination) (solely in accordance with its terms), and 10 (General Provisions), together with any other terms required for their construction or enforcement, will survive termination or expiration of this Agreement.

10. GENERAL PROVISIONS

10.1. ASSIGNMENT. Neither party may assign or novate its rights or obligations under this Agreement without the other's prior written consent, except (on written notice) in connection with a merger, reorganization, or sale of all or substantially all of either party's assets or equity. Notwithstanding the foregoing, ServiceNow may assign or

Assinatura, o Cliente deverá parar de acessar e usar o Serviço por Assinatura e todos os direitos concedidos ao Cliente sob este Contrato ficam encerrados. A qualquer momento, durante o Prazo de Assinatura aplicável, o Cliente poderá exportar ou apagar os Dados do Cliente utilizando a funcionalidade do Serviço por Assinatura. Mediante solicitação por escrito do Cliente no prazo de 10 (dez) dias após a expiração ou rescisão de todos os Serviços por Assinatura, a ServiceNow fornecerá ao Cliente quaisquer Dados do Cliente no Serviço por Assinatura no formato padrão de exportação de base de dados da ServiceNow sem custo adicional. Após esse período de 10 (dez) dias, a ServiceNow apagará todos os Dados do Cliente, de acordo com seus procedimentos operacionais padrão, a menos que legalmente proibido. A ServiceNow, dentro de 30 dias após a data efetiva da rescisão pelo Cliente por violação não sanada da ServiceNow, reembolsará o Cliente por quaisquer taxas pagas antecipadamente que tenham sido recebidas pela ServiceNow cobrindo a parte remanescente do Prazo de Assinatura para o Serviço por Assinatura afetado. Dentro dos 30 dias após a data efetiva da rescisão pela ServiceNow por violação do Cliente, o Cliente pagará todos os valores remanescentes, se houver, que sejam devidos sob este Contrato pelo Prazo de Assinatura aplicável ao Formulário de Pedido rescindido, independente das datas de vencimento no Formulário de Pedido.

9.3. SOBREVIVÊNCIA. As Cláusulas 3.2 (Restrições), 4 (Propriedade Intelectual), 5 (Garantias; Exclusão de Garantias) (apenas em conformidade com seus termos), 6 (Confidencialidade), 7 (Obrigações de Defesa), 8 (Limitação de Responsabilidade), 9 (Prazo e Rescisão) (apenas em conformidade com seus termos), e 10 (Disposições Gerais), em conjunto com quaisquer outros termos exigidos para sua interpretação ou aplicação, sobreviverão a rescisão ou expiração deste Contrato.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. CESSÃO. Nenhuma das partes poderá ceder ou novar os seus direitos ou obrigações sob este Contrato, sem o prévio consentimento por escrito da outra parte, exceto (mediante notificação escrita) em conexão com uma fusão, reorganização ou venda de todos ou de parte substancial dos ativos ou participação societária da

Page 12 of 19 (Version: 12JUN2024)



novate this Agreement in its entirety to any ServiceNow Affiliate. Subject to the foregoing, this Agreement binds and inures to the benefit of the parties, their respective successors, and permitted assigns.

10.2. TRADE LAWS. The activities governed by this Agreement, including access to and usage of the Subscription Service, are subject to the U.S. Export Administration Regulations, the regulations of the U.S. Office of Foreign Assets Control, and may also be subject to similar laws of other jurisdictions (collectively, "**Trade Laws**"). Customer agrees to fully comply with the Trade Laws that apply to its activities governed by this Agreement, including prohibitions against usage by restricted persons, for certain end-uses, and in territories embargoed by then-current Trade Laws (as of the Effective Date, Cuba, Iran, Syria, North Korea, and the Ukrainian regions of Crimea, Luhansk, and Donetsk). Customer confirms that it is not restricted or sanctioned by applicable Trade Laws, including trade sanctions laws.

10.3. U.S. GOVERNMENT RIGHTS. This Section 10.3 applies to the extent that the Subscription Service is used by or in support of the U.S. Government. The Subscription Service and Professional Services are commercial items, and any software therein is commercial computer software (per Federal Acquisition Regulation ("**FAR**") 12.211 and 12.212 and Department of Defense FAR Supplement ("**DFARS**") 227.7202, as applicable). Government Customers will have only those rights in technical data, computer software, and computer software documentation (collectively, "**data**") set forth in these commercial terms of use, except that Department of Defense Customers may acquire additional rights in technical data pursuant to DFARS 252.227-7015(b). This provision applies in lieu of any FAR, DFARS, or other data rights clause or provision.

referida parte. Não obstante o disposto supra, a ServiceNow poderá ceder ou novar este Contrato em sua integralidade para qualquer Afiliada da ServiceNow. Observado o disposto anteriormente, este Contrato vincula e beneficia as partes, seus respectivos sucessores e cessionários autorizados.

10.2. LEIS DE COMÉRCIO. As atividades regidas por este Contrato, incluindo o acesso e uso do Serviço por Assinatura, estão sujeitas aos Regulamentos de Administração e Exportação dos EUA, os regulamentos do Escritório de Contrato de Ativos Estrangeiros dos EUA e poderão também estar sujeitos a legislações semelhantes de outras jurisdições (coletivamente, "**Leis de Comércio**"). O Cliente concorda em cumprir integralmente com as Leis de Comércio que se apliquem às suas atividades regidas sob este Contrato, incluindo proibições contra o uso por pessoas restritas, para determinados usos finais, e em territórios embargados pelas Leis de Comércio em vigor (a partir da Data de Vigência, Cuba, Irã, Síria, Coréia do Norte e as regiões da Crimeia, Luhansk, e Donetsk na Ucrânia). O Cliente confirma que não está impedido ou sancionado pelas Leis de Comércio incluindo leis de sanções comerciais.

10.3. DIREITOS DO GOVERNO DOS EUA. Esta Cláusula 10.3. é aplicável na medida em que o Serviço por Assinatura seja usado por e para auxílio ao Governo dos EUA. O Serviço por Assinatura e os Serviços Profissionais são itens comerciais e qualquer software neles contido é um software para uso comercial em computador (conforme definido no Regulamento de Compras Federal (*Federal Acquisition Regulation*, ou "**FAR**") 12.211 e 12.212 e Aditamento ao FAR do Departamento de Defesa ("**DFARS**") - 227.7202, conforme aplicável). Clientes Governamentais terão somente esses direitos aos dados técnicos, software de computador e documentação de software de computador (coletivamente, "**dados**"), conforme discriminados nestes termos de uso comercial, exceto que os Clientes do Departamento de Defesa podem adquirir direitos adicionais sobre os dados técnicos, conforme previsto no DFARS 252.227-7015(b). A presente disposição se aplica em substituição a qualquer dispositivo contido no FAR, DFARS ou demais cláusulas ou disposições relativas a direitos de dados.



10.4. NOTICE. All notices will be in writing and deemed given to the addresses set forth in the applicable Order Form, except that email will not be sufficient for notices regarding any legal claim or alleged breach. Addresses may be subsequently updated in writing in accordance with this Agreement.

10.5. FORCE MAJEURE. Except for Customer's payment obligations, neither party will be liable to the other if performance is prohibited or delayed by acts or events outside of the other party's reasonable control.

10.6. WAIVER; AMENDMENT. Failure by a party to enforce any part of this Agreement will not be deemed a waiver of future enforcement of that or any other provision. If any term of this Agreement is held invalid or unenforceable by a court of competent jurisdiction, it will be enforced to the maximum extent permissible, and it will be deemed amended or replaced with a term matching the intent of the original language as closely as possible.

10.7. RELATIONSHIP. The parties are independent contractors, and nothing in this Agreement will be construed to create a partnership, joint venture, agency, or other relationship

10.8. LAW. The Agreement will be governed by the laws of New York, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in a federal or state court in New York City, New York, U.S.A. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

10.4. NOTIFICAÇÕES. Todas as notificações serão feitas por escrito e serão consideradas entregues nos endereços indicados no Formulário de Pedido aplicável, exceto que o e-mail não será suficiente para notificações sobre qualquer reclamação de teor legal ou suposta violação. Os endereços poderão ser posteriormente atualizados por escrito, de acordo com este Contrato.

10.5. FORÇA MAIOR. Exceto pela obrigações de pagamento pelo Cliente, nenhuma das partes será responsável perante a outra se o cumprimento for proibido ou atrasado por atos ou eventos fora do controle razoável da outra parte.

10.6. RENÚNCIA E ADITAMENTO. A falha de uma das partes em exigir o cumprimento de qualquer parte deste Contrato não será considerada uma renúncia de futuras exigências daquela ou de qualquer outra disposição. Se qualquer disposição deste Contrato for considerada inválida ou inexecutável por um juiz/tribunal de jurisdição competente, será executada na máxima extensão permitida, e será considerada alterada ou substituída por um termo que corresponda, o mais próximo possível, à intenção da redação original.

10.7. RELACIONAMENTO. As partes são contratantes independentes e nada neste Contrato será interpretado de forma a criar uma relação de parceria, *joint venture* ou representação comercial.

10.8. LEI. Este Contrato será regido pelas Leis de Nova Iorque, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um tribunal federal ou estadual da Cidade de Nova Iorque, Estado de Nova Iorque, EUA. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem que isso represente uma renúncia a qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.



10.9. COUNTRY SPECIFIC PROVISIONS. For any Customer domiciled outside the United States, Canada, or Mexico, the country-specific provisions following this Section 10 shall replace or supplement the equivalent provisions of the Agreement depending on the following: (a) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow Nederland B.V., then “the Netherlands” provisions apply; (b) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow UK Ltd., then the “United Kingdom” provisions apply; and (c) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow Australia Pty Ltd, then the “Australia” provisions apply; (d) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow Japan G.K., then the “Japan” provisions apply; (e) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow Pte. Ltd. (Singapore), then the “Singapore” provisions apply; and (f) if Customer is executing its Order Form with ServiceNow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda., then the “Brazil” provisions apply.

10.10. CONSTRUCTION. URLs are understood to also refer to successor URLs, URLs for localized content, and information or resources linked from within the websites at such URLs.

10.11. ENTIRETY; EXECUTION. This Agreement constitutes the entire agreement between the parties regarding its subject matter and supersedes all prior or contemporaneous oral or written agreements between the parties with respect to that subject matter. This Agreement may be executed: (1) in multiple counterparts, all of which, taken together, will constitute one and the same instrument; and (2) by electronic means (e.g., PDFs, email, or electronic signature service). Except as otherwise expressly provided, any modification of this Agreement must be in writing and executed by authorized representatives of both parties.

10.9. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS POR PAÍS. Para os Clientes domiciliados fora dos EUA, Canadá ou México, as cláusulas específicas por país seguintes a esta Cláusula 10, deverão substituir ou suplementar às cláusulas equivalentes do Contrato, a depender do seguinte: (a) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Nederland B.V., então serão aplicadas as disposições da “Holanda”; (b) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow UK Ltd., então as disposições do “Reino Unido” serão aplicadas; e (c) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Australia Pty Ltd, então as disposições da “Austrália” serão aplicadas; (d) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Japan G.K., então as disposições do “Japão” serão aplicadas; (e) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Pte. Ltd. (“Singapura”), então as disposições de “Singapura” serão aplicadas, e (f) se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda., então as disposições do “Brasil” serão aplicadas.

10.10. INTERPRETAÇÃO. As URLs serão entendidas também como referências às URLs que vierem a sucedê-las, URLs para conteúdo localizado, e informações ou recursos vinculados de dentro do website em tais URLs.

10.11. TOTALIDADE; ASSINATURA. Este Contrato constitui o acordo integral entre as partes com relação a seu objeto e prevalece sobre qualquer acordo anterior ou contemporâneo, oral ou escrito, entre as partes relativo a esse objeto. Este Contrato poderá ser firmado: (1) em múltiplas vias, todas as quais, em conjunto, serão consideradas apenas um e mesmo instrumento; e (2) por meio eletrônico (eg., PDF, email, or serviço de assinatura eletrônica). Exceto se outra forma previsto, qualquer modificação a este Contrato deverá ser por escrito e assinada pelos representantes autorizados de ambas as Partes.



THE NETHERLANDS

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow Nederland B.V., the following language shall replace Section 10.8 (Law) of the General Terms and Conditions:

The Agreement will be governed by the laws of Ireland, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in Dublin, Ireland. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

UNITED KINGDOM

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow UK Ltd., the following language shall replace Section 10.8 (Law) of the General Term and Conditions

The Agreement will be governed by the laws of England and Wales, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in London, United Kingdom. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

PAÍSES BAIXOS

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Nederland B.V., a seguinte redação deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis da Irlanda, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda, decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente em Dublin, Irlanda. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais são incompetentes. Não obstante o disposto acima, qualquer das partes poderá, a qualquer momento, sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.

REINO UNIDO

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow UK Ltd., a seguinte redação deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis da Inglaterra e País de Gales, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda, decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer outro aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente em Londres, Reino Unido. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.

**AUSTRALIA**

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow Australia Pty Ltd, the following changes apply:

The following language shall be added as a new Section 5.4 of the General Terms and Conditions:

COMPLIANCE WITH CONSUMER LAWS. To the extent, if any, that the terms and conditions of the Competition and Consumer Act 2010 (Cth), including the Australian Consumer Law, or other statutory Law prevent ServiceNow from excluding certain liability as set forth in the Agreement, ServiceNow's liability will be limited to the extent permitted by such Laws. No provision of this Agreement may be construed to derogate from any requirement to provide a refund under the Australian Consumer Law.

The following language shall replace section 10.8 (Law) of the General Terms and Conditions:

The Agreement will be governed by the laws of New South Wales, Australia, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in New South Wales, Australia. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

AUSTRALIA

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Australia Pty Ltd., a seguinte modificação será aplicada:

A redação a seguir deverá ser adicionada como uma nova Cláusula 5.4. a estes Termos e Condições Gerais:

CUMPRIMENTO DAS LEIS DO CONSUMIDOR. Na medida em que, se houver, os termos e condições da Lei do Consumidor e da Concorrência de 2010 (the "2010 Competition and Consumer Act (Cth)"), incluindo a Lei Australiana do Consumidor ou outra Lei, proibam a ServiceNow de excluir determinada responsabilidade, conforme previsto neste Contrato, a responsabilidade da ServiceNow estará limitada na extensão permitida por tais Leis. Nenhuma disposição deste Contrato poderá ser interpretada de forma a revogar a exigência de reembolso sob a Lei Australiana do Consumidor.

A redação a seguir deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis de Nova Gales do Sul (New South Wales), Austrália, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda, decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer outro aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente em Nova Gales do Sul (New South Wales), Australia. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.

**JAPAN**

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow Japan G.K., the following language shall replace Section 10.8 (Law) of the General Terms and Conditions:

The Agreement will be governed by the laws of Japan, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in Tokyo, Japan. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

SINGAPORE

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow Pte. Ltd. (Singapore), the following language shall replace Section 10.8 (Law) of the General Terms and Conditions:

The Agreement will be governed by the laws of Singapore, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties' relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in Singapore, Singapore. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

JAPÃO

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Japan G.K., a seguinte redação deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis do Japão, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente em Tóquio, Japão. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.

SINGAPURA

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Pte. Ltd. (Singapura), a seguinte redação deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis de Singapura, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente em Singapura, Singapura. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais e foro são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.



BRAZIL

If Customer is executing its Order Form with ServiceNow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda., the following language shall replace Section 10.8 (Law) of the General Terms and Conditions:

The Agreement will be governed by the laws of Brazil, without regard to its conflict of laws principles. Any disputes arising out of or related to this Agreement or any other aspect of the parties’ relationship under this Agreement will be heard only in any court of competent jurisdiction in the city of São Paulo, state of São Paulo. The parties irrevocably consent to the jurisdiction of, and venue in, such courts and waive any objection that such courts are an inconvenient forum. Notwithstanding the foregoing, either party to this Agreement may, at any time, and without waiving any other rights under this Agreement, seek appropriate legal or equitable relief in any court of competent jurisdiction to protect its Confidential Information, technology and IPR.

BRASIL

Se o Cliente estiver assinando seu Formulário de Pedido com a ServiceNow Brasil Gerenciamento de Serviços Ltda., a seguinte redação deverá substituir a Cláusula 10.8 (Lei) deste Termos e Condições Gerais:

Este Contrato será regido pelas Leis do Brasil, sem considerar seus princípios de conflitos de leis. Qualquer conflito ou demanda decorrente ou relacionado a este Contrato, ou qualquer aspecto da relação das partes sob este Contrato será submetido exclusivamente a um foro de jurisdição competente na Cidade de São Paulo, estado de São Paulo. As Partes, de forma irrevogável, consentem com a jurisdição e foro de tais tribunais, e renunciam qualquer objeção de que tais tribunais e foro são incompetentes. Não obstante o disposto supra, qualquer das partes poderá, a qualquer momento e sem renunciar qualquer outro direito sob este Contrato, buscar recurso legal ou baseado em equidade, em qualquer tribunal de jurisdição competente para proteção de suas Informações Confidenciais, tecnologia e DPI.



Effective Date March 12, 2025/
Data de Vigência 12 de março de 2025

CUSTOMER SUPPORT ADDENDUM

All capitalized terms not defined in this Customer Support Addendum will have the meaning given to them in other parts of the Agreement.

1. CUSTOMER SUPPORT

1.1 SUPPORT SCOPE. Customer support is provided to resolve defects causing a nonconformity in the Subscription Service as compared to the then-current Documentation (“Customer Support”). A resolution to a defect may consist of a fix, workaround, or other relief, as ServiceNow deems reasonable. Customer Support does not include performing the following:

- implementation, configuration, integration or customization services;
- training or assistance with administrative functions
- resolving immaterial defects
- resolving defects due to modifications of the Subscription Service made by any person other than ServiceNow or a person acting at ServiceNow’s direction; or
- resolving defects on any instance of the Subscription Service not in conformance with Section 3 (Upgrades and Updates).

1.2. ADDITIONAL SUPPORT SERVICES. ServiceNow may, in its sole discretion, offer supplemental Customer Support service options for an additional fee. If Customer chooses to purchase such supplemental services, the applicable additional terms and conditions will be reflected in the applicable package description referenced in Customer’s associated ordering document.

1.3. CUSTOMER SUPPORT ACCESS. Customer can access ServiceNow’s support portal <https://support.servicenow.com/> (“Support Portal”) to access self-help resources and open cases 24 hours a day, 7 days a week. Customer Support personnel will address cases per the Target Level of Effort for the given case Priority stated in the table below. Local Time, for the purposes of the Target Level of Effort in the table below means the regional time window

ADENDO DE SUPORTE AO CLIENTE

Todas os termos em letra maiúscula não definidos neste Adendo de Suporte ao Cliente terão o significado a eles atribuídos em outras partes do Contrato.

1 SUPORTE AO CLIENTE.

1.1. ESCOPO DO SUPORTE. O suporte ao Cliente é fornecido para resolver defeitos causados por desconformidades no Serviço por Assinatura quando comparado com a Documentação então em vigor (“Suporte ao Cliente”). A resolução de um defeito pode consistir em uma correção, uma solução de contorno ou outro tipo de reparação que a ServiceNow considere razoável. O Suporte ao Cliente não inclui a execução do seguinte:

- serviços de implementação, configuração, integração ou customização;
- treinamento ou assistência com funções administrativas;
- solução de defeitos irrelevantes;
- solução de defeitos causados por modificações do Serviço por Assinatura realizadas por terceiros e não pela ServiceNow ou por uma pessoa que esteja atuando sob a direção da ServiceNow; ou
- solução de defeitos em qualquer instância do Serviço por Assinatura que não esteja de acordo com o previsto na Cláusula 3 (Upgrades e Updates)

1.2. SERVIÇOS ADICIONAIS DE SUPORTE. A ServiceNow poderá, a seu exclusivo critério, oferecer serviços complementares de Suporte ao Cliente mediante uma taxa adicional. Se o Cliente optar por comprar tais serviços complementares, os termos e condições adicionais aplicáveis serão refletidos na descrição do pacote aplicável referenciado no documento de pedido associado ao Cliente.

1.3. ACESSO AO SUPORTE AO CLIENTE. O Cliente pode acessar o portal de suporte da ServiceNow disponível no endereço <https://support.servicenow.com/>, (“Portal de Suporte”), onde terá acesso a recursos de autoajuda e abertura de casos, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A equipe de Suporte ao Cliente encaminhará os casos de acordo com nível de esforço para a Prioridade do Caso, como descrito



Effective Date March 12, 2025/

Data de Vigência 12 de março de 2025

of Monday through Friday, 7:00AM to 7:00PM, chosen by the customer, at set up, from the options provided in the Support Portal, when Customer Support personnel are addressing Customer’s cases. ServiceNow will provide visibility to Customer’s regional Local Time window within the Support Portal.

na tabela abaixo. O Horário Local, para os fins de Objetivo de Nível de Esforço inserido na tabela abaixo, significa a janela de tempo regional de Segunda à Sexta, das 7h às 19h, escolhida pelo cliente, na configuração, entre as opções fornecidas no Portal de Suporte, quando a equipe de Suporte ao Cliente examinará os casos do Cliente. A ServiceNow dará visibilidade à janela de Horário Local para o Cliente no Portal de Suporte.

1.4. CASE PRIORITY; TARGET RESPONSE TIME; TARGET LEVEL OF EFFORT

1.4. PRIORIDADE DO CASO; OBJETIVO DE TEMPO DE RESPOSTA; OBJETIVO DE NÍVEL DE ESFORÇO

Priority /Prioridade	Definition/Definição	Target Response Times / Objetivo de Tempo de Resposta	Target Level of Effort / Objetivo de Nível de Esforço
P1	Any defect that causes an instance not to be accessible by authorized users. / Qualquer defeito que torne uma instância inacessível por usuários autorizados.	60 minutes / 60 minutos	.Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time / De Segundas à Sextas, das 7h às 19h, Horário Local.
P2	Any defect that causes a critical function to fail. / Qualquer defeito que acarrete a falha de funcionalidade crítica.	4 hours / 4 horas	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time. / Conforme apropriado, de Segundas à Sextas, das 7h às 19h, Horário Local.
P3	Any defect that significantly impedes work or progress. / Qualquer defeito que impeça o funcionamento ou desenvolvimento do Serviço por Assinatura de forma significativa.	3 business days / 3 dias úteis	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time/ Conforme apropriado, de Segundas à Sextas, das 7h às 19h, Horário Local
P4	Any defect that does not significantly impede work or progress. / Qualquer defeito que não impeça o funcionamento ou desenvolvimento do Serviço por Assinatura de forma significativa	4 business days/ 4 dias úteis	As appropriate, Monday through Friday, 7AM to 7PM Local Time. / Conforme apropriado, de Segundas à Sextas, das 7h às 19h, Horário Local



Effective Date March 12, 2025/
Data de Vigência 12 de março de 2025

1.5. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

- 1.5.1. Customer will receive from ServiceNow communications via email, phone, or through the Support Portal regarding the Subscription Service and acknowledges that access to the Support Portal may require multi-factor authentication by Customer.
- 1.5.2. Customer will appoint a reasonable number of contacts (“**Customer Authorized Contacts**”) to engage Customer Support for questions and technical issues and Customer must maintain current contact information for the following authorized contacts in the Support Portal who have been trained to administer the Subscription Service:
- Primary Business Contact;
 - Secondary Business Contact;
 - Technical Contact;
 - Support Contact;
 - Primary Customer Administrator; and
 - Security Contact.

1.6. EXCLUSIONS

- 1.6.1. Notwithstanding anything herein, the Target Response Times and Priority levels set forth above shall not modify security or privacy breach notification as set forth in the data security, data privacy and processing, or other applicable terms in Customer’s underlying Agreement.
- 1.6.2. Customer shall be responsible for making appropriate personnel, including Customer’s Security Contact, available continuously as needed in the event of a breach as set forth in the data security, data privacy and processing, or other applicable terms in Customer’s underlying Agreement.

2. **AVAILABILITY SLA**

If Customer’s production instance of the Subscription Service is Available less than 99.8% during a calendar month, Customer’s exclusive remedy is to request

1.5. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- 1.5.1. O Cliente receberá da ServiceNow as comunicações relativas ao Serviço por Assinatura via e-mail, telefone, ou pelo Portal de Suporte e reconhece que o acesso ao Portal de Suporte poderá requerer autenticação por múltiplos fatores pelo Cliente.
- 1.5.2. O Cliente indicará um número razoável de contatos (“**Contatos Autorizados do Cliente**”) para solicitar Suporte ao Cliente para questões e problemas técnicos e o Cliente deverá manter atualizadas as informações de contato dos seguintes contatos autorizados no Portal de Suporte que tenham sido treinados para administrar o Serviço de Assinatura.
- Contato de Negócio Principal;
 - Contato de Negócio Secundário;
 - Contato Técnico;
 - Contato de Suporte;
 - Administrador Principal do Cliente; e,
 - Contato de Segurança.

1.6. EXCLUSÕES

- 1.6.1. Não obstante o disposto neste instrumento, o Objetivo de Tempo de Resposta e os níveis de Prioridade acima definidos não modificarão a notificação de violação de privacidade ou segurança, conforme estabelecido em segurança de dados, privacidade de dados e processamento, ou quaisquer outros termos aplicáveis no Contrato do Cliente subjacente.
- 1.6.2. O Cliente será responsável em disponibilizar o pessoal adequado, incluindo o Contato de Segurança do Cliente, que deverá ficar disponível de forma contínua conforme seja necessário para o caso de uma violação, nos termos previstos nos termos de segurança de dados, privacidade de dados e processamento, ou qualquer outro termo aplicável no Contrato do Cliente subjacente

2. **SLA DE DISPONIBILIDADE**

Se a instância de produção do Serviço por Assinatura estiver Disponível por menos de 99.8% (noventa e nove e 8 décimos por cento) do tempo durante um mês corrido, o único



Effective Date March 12, 2025/

Data de Vigência 12 de março de 2025

ServiceNow issue a service credit ("**Service Credit**") to Customer for the dollar value of the number of minutes the Subscription Service was not Available in the month. Service Credits are determined at the deemed per-minute rate ServiceNow charges to Customer for Customer's use of the affected Subscription Service. Customer may request ServiceNow apply a Service Credit to the next invoice for subscription fees. Customer must request all Service Credits in writing to ServiceNow within 30 days of the end of the month in which the Availability SLA was not met. ServiceNow may delay issuing service credits until such amounts reach \$1,000 USD or equivalent currency specified in the applicable Order Form.

'Available' means the production instance of the Subscription Service can be accessed by authorized users during a calendar month, excluding Excused Downtime.

"Excused Downtime" means: **(a)** Maintenance Time of up to two hours per month; and **(b)** any time the Subscription Service is not Available due to circumstances beyond ServiceNow's control, including modifications of the Subscription Service by any person other than ServiceNow or a person acting at ServiceNow's direction, a Force Majeure Event, general Internet outages, failure of Customer's infrastructure or connectivity (including direct connectivity and virtual private network ("**VPN**") connectivity to the Subscription Service), computer and telecommunications failures and delays, and network intrusions or denial-of-service or other criminal attacks.

"Infrastructure Modification" means repairs, maintenance, improvements, or changes to the cloud infrastructure used by ServiceNow to operate and deliver the Subscription Service. ServiceNow will give Customer 10 days' prior notice of an Infrastructure Modification if ServiceNow, in its reasonable judgment, believes that the Infrastructure Modification will impact Customer's use of its production instances of the Subscription Service, unless, in the reasonable judgment of ServiceNow, the Infrastructure Modification is necessary to: **(a)** maintain the availability, security, or performance of the Subscription Service; **(b)** comply with Law; or **(c)** avoid infringement or misappropriation of third-party IPR.

recurso do Cliente é solicitar à ServiceNow a emissão de um crédito de serviço ("**Crédito de Serviços**") ao Cliente por valor em dólares equivalente ao número de minutos que o Serviço por Assinatura não esteve Disponível no mês. Os Crédito de Serviços são determinados considerando a taxa por-minuto da ServiceNow cobrada do Cliente pelo uso do Cliente à parte afetada do Serviço por Assinatura. O Cliente deve solicitar todos os Créditos de Serviço por escrito à ServiceNow dentro de até 30 dias do fim do mês que o SLA de Disponibilidade não foi atendido. A ServiceNow poderá atrasar a emissão dos Créditos de Serviço até que o valor alcance USD1.000,00 ou o equivalente na moeda especificada no Formulário de Pedido aplicável.

"Disponível" significa que a instância de produção do Serviço por Assinatura pode ser acessada por usuários autorizados durante o mês calendário, excluindo Parada Autorizada.

"Parada Autorizada" significa: **(a)** o Período de Manutenção de até 02 (duas) horas por mês; e **(b)** qualquer período durante o qual o Serviço por Assinatura não está Disponível devido a circunstâncias fora do controle da ServiceNow, incluindo, dentre outras, modificações do Serviço por Assinatura realizadas por qualquer pessoa que não a ServiceNow ou alguém agindo sob a orientação da ServiceNow, um Evento de Força Maior, paradas gerais da Internet, falhas na infraestrutura ou conectividade do Cliente (incluindo as conexões diretas ou por meio de redes privadas virtuais ("**VPN**") aos Serviços por Assinatura), falhas e atrasos nos sistemas de informática e telecomunicações, invasões de rede, ataques de negação de serviço (denial-of-service) ou outros ataques criminosos.

"Modificação de Infraestrutura" significa quaisquer reparos, manutenção ou melhorias à infraestrutura de nuvem utilizada pela ServiceNow para operar e fornecer o Serviço por Assinatura. A ServiceNow notificará o Cliente com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência sobre uma Modificação de Infraestrutura se a ServiceNow acreditar, com base em sua avaliação razoável, que qualquer Manutenção de Infraestrutura causará impacto no uso das instâncias de produção do Serviço por Assinatura pelo Cliente, a não ser que a Manutenção de Infraestrutura seja essencial para: **(a)** manter a disponibilidade, a segurança ou desempenho do Serviço por Assinatura; **(b)** cumprir com a Lei; ou **(c)** evitar a violação ou apropriação indevida de DPI de terceiros.



Effective Date March 12, 2025/

Data de Vigência 12 de março de 2025

“Maintenance Time” means the time the Subscription Service is not Available due to an Infrastructure Modification, Upgrade, or Updates.

3. UPGRADES AND UPDATES

“Upgrades” are new Release Families applied by ServiceNow to Customer’s instances of the Subscription Service at no additional fee during the Subscription Term. A **“Release Family”** is a complete solution with new features or enhancements to the Subscription Service, including previously released Updates, if applicable. **“Updates”** are ServiceNow’s releases (including patches and hotfixes) of the Subscription Service applied by ServiceNow to Customer’s instances of the Subscription Service at no additional fee during the Subscription Term that provide problem fixes or other changes, but do not generally include new functionality. ServiceNow may provide new functionality either: **(a)** as an Upgrade, or **(b)** as different software or service for a separate fee. ServiceNow determines whether and when to develop, release, and apply any Upgrade or Update to Customer’s instances of the Subscription Service, pursuant to ServiceNow’s current Upgrade Policy, which can be found at (www.servicenow.com/upgrade-schedules.html) (or such successor site).

ServiceNow shall use reasonable efforts to give Customer 30 days’ prior notice of any Upgrade to the Subscription Service. ServiceNow shall use reasonable efforts to give Customer 10 days’ prior notice of any Update. Notwithstanding the foregoing, ServiceNow may provide Customer with a shorter or no notice period of an Upgrade or Update if, in the reasonable judgment of ServiceNow it is necessary to: **(i)** maintain the availability, security, or performance of the Subscription Service; **(ii)** comply with Law; or **(iii)** avoid infringement or misappropriation of any third-party IPR. ServiceNow is not responsible for defects on any instance of the Subscription Service not in conformance with this Section 3.

“Período de Manutenção” significa o período durante o qual o Serviço por Assinatura não estará Disponível em razão de uma Modificação de Infraestrutura, *Upgrade* ou Atualizações (*Updates*).

3. UPGRADES E UPDATES

“Upgrades” são novas Famílias de Lançamentos (*Releases Families*) aplicadas às instâncias do Serviço por Assinatura do Cliente pela ServiceNow sem custo adicional durante o Prazo de Assinatura. Uma **“Família de Release”** é uma solução completa com novos recursos ou melhorias ao Serviço por Assinatura, incluindo *Updates* anteriormente disponibilizados, se aplicáveis. **“Atualizações”** ou **“Updates”** são lançamentos (*releases*) da ServiceNow (incluindo reparos e correções (*hotfixes*)) do Serviço por Assinatura aplicados pela ServiceNow às instâncias do Serviço por Assinatura do Cliente, sem custo adicional durante o Prazo de Assinatura e que fornecem correções de problemas ou outras mudanças, mas que geralmente não incluem novas funcionalidades. A ServiceNow pode fornecer uma nova funcionalidade tanto como: **(a)** um *Upgrade*, ou **(b)** um software ou serviço diferente por uma taxa separada. A ServiceNow determina se e quando desenvolver, lançar e aplicar qualquer *Upgrade* ou *Update* às instâncias do Serviço por Assinatura do Cliente, de acordo com a Política de Upgrade da ServiceNow em vigor, que pode ser localizada em (www.servicenow.com/upgrade-schedules.html.) (ou em website sucessor).

A ServiceNow envidará esforços razoáveis para dar ao Cliente 30 (trinta) dias de aviso prévio sobre a realização de qualquer *Upgrade* ao Serviço por Assinatura. A ServiceNow envidará esforços razoáveis para dar ao Cliente 10 (dez) dias de aviso prévio sobre a realização de qualquer *Update*. Não obstante o disposto supra, a ServiceNow poderá notificar o Cliente em um período menor, ou até mesmo não notificar o Cliente, sobre um *Upgrade* ou *Update* se, a critério razoável da ServiceNow, for necessário para: **(i)** manter a disponibilidade, segurança, ou desempenho do Serviço por Assinatura; **(ii)** cumprir com a Lei; ou **(iii)** evitar a violação ou apropriação indevida de qualquer DPI de terceiros. A ServiceNow não é responsável por defeitos em qualquer instância do Serviço por Assinatura que não esteja em conformidade com esta Cláusula 3.



DATA PROCESSING ADDENDUM

DATA PROCESSING ADDENDUM

All capitalized terms not defined in this Data Processing Addendum (“**DPA**”) have the meaning given to them in other parts of the Agreement. The Data Security Addendum (“**DSA**”) is incorporated by reference in this DPA.

DEFINITIONS

“**Data Controller**” means the natural or legal person, public authority, agency, or other body which, alone or jointly with others, determines the purposes and means of Processing of Personal Data.

“**Data Processor**” means the natural or legal person, public authority, agency, or other body which Processes Personal Data on behalf of the Data Controller.

“**Data Protection Laws**” means all applicable laws and regulations regarding the Processing of Personal Data.

“**Data Subject**” means an identified or identifiable natural person.

“**Personal Data**” means any information relating to a Data Subject uploaded by or for Customer or Customer’s agents, employees, or contractors to the Subscription Service as Customer Data.

“**Process**”, “**Processed**” or “**Processing**” means any operation or set of operations which is performed upon Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, recording, organization, structuring, storage, adaptation or alteration, retrieval, consultation, use, disclosure by transmission, dissemination, or otherwise making available, alignment or combination, restriction, erasure or destruction.

“**Sub-Processor**” means any legal person or entity engaged in the Processing of Personal Data by Data Processor.

1. SCOPE OF THE PROCESSING

1.2 INSTRUCTIONS. The Agreement constitute Customer’s written Instructions to ServiceNow. Customer may issue additional or alternate Instructions provided that such Instructions are agreed in writing between Customer and ServiceNow.

ADENDO DE TRATAMENTO DE DADOS

Todos os termos iniciados por maiúsculas que não estejam definidos neste Adendo de Tratamento de Dados (“**DPA**” ou “**APD**”) terão o significado atribuídos a eles em outras partes deste Contrato. O Adendo de Segurança de Dados (“**ASD**”) é incorporado neste DPA por referência.

DEFINIÇÕES

“**Controladora de Dados**” significa a pessoa natural ou jurídica, autoridade pública, agência, ou outro órgão que, sozinho ou em conjunto com outros, determina as finalidades e meios de Tratamento dos Dados Pessoais.

“**Operadora de Dados**” significa a pessoa natural ou jurídica, autoridade pública, agência ou outro órgão que Trata os Dados Pessoais em nome da Controladora dos Dados.

“**Leis de Proteção de Dados**” significa todas as leis e regulamentações aplicáveis que estão relacionadas com o Tratamento de Dados Pessoais

“**Titular dos Dados**” significa uma pessoa natural identificada ou identificável.

“**Dados Pessoais**” significa qualquer informação relacionada a um Titular dos Dados enviada pelo ou em nome do Cliente ou representantes, empregados ou fornecedores do Cliente para os Serviços por Assinatura como Dados do Cliente.

“**Tratar**”, “**Tratado**” ou “**Tratamento**” significa qualquer operação ou conjunto de operações que é executado sobre os Dados Pessoais, de forma automatizada ou não, tais como coleta, gravação, organização, estruturação, armazenamento, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, uso, divulgação por transmissão, disseminação, ou outras formas de disponibilização, alinhamento ou combinação, restrição, apagamento ou destruição.

“**Suboperadora**” significa qualquer entidade ou pessoa jurídica contratada para o Tratamento de Dados Pessoais pela Operadora de Dados.

1. ESCOPO DO TRATAMENTO

1.2 INSTRUÇÕES. O Contrato constitui as instruções escritas do Cliente para a ServiceNow. O Cliente pode apresentar Instruções adicionais ou alternativas, desde que tais instruções sejam acordadas por escrito entre o Cliente e a ServiceNow.



DATA PROCESSING ADDENDUM

1.3 NATURE, SCOPE AND PURPOSE OF THE PROCESSING.

(a) ServiceNow will only Process Personal Data in accordance with Customer's instructions and to the extent necessary for providing the Subscription Service and the Professional Services. Details of the Processing of Customer Data conducted under this DPA are set forth in Appendix 1.

(b) ServiceNow will: (i) not sell or share Personal Data; (ii) use Personal Data for the business purpose(s) set forth in the Agreement, and not retain, use, or disclose Personal Data, except where permitted by applicable Data Protection Laws, for any purpose other than the business purpose(s) or outside of the direct business relationship between ServiceNow and Customer; (iii) notify Customer if it determines it can no longer meet its obligations under applicable Data Protection Laws; (iv) not combine Personal Data, except to the extent permitted by applicable Data Protection Laws, with personal information that ServiceNow receives from, or on behalf of, other persons or with personal information ServiceNow collects from its own interactions with consumers; (v) by complying with the obligations set out in Section 5 of this DPA, permit Customer to take reasonable and appropriate steps to ensure ServiceNow Processes Personal Data in a manner consistent with Customer's obligations under applicable Data Protection Laws; and (vi) work together with Customer in good faith to remediate any allegedly unauthorized use of Personal Data, if Customer reasonably believes that ServiceNow is Processing Personal Data in an unauthorized manner and provides ServiceNow with reasonable notice of such belief. As used in this Section 1.3, "business," "business purpose," "consumer," "personal information," "sell," and "share," shall have the meanings ascribed to them under applicable Data Protection Laws.

2. DATA PROCESSOR

2.1 DATA CONTROLLER'S INSTRUCTIONS. Where ServiceNow believes compliance with Customer's instructions would result in a violation of Data Protection Laws or is not in the ordinary course of ServiceNow's obligations in operating the Subscription Service or delivering Professional Services, ServiceNow will promptly notify Customer thereof.

2.2 DATA PROCESSOR PERSONNEL. Persons authorized by ServiceNow to Process Personal Data will be bound by appropriate confidentiality obligations.

1.3 NATUREZA, ESCOPO E FINALIDADE DO TRATAMENTO. A

(a) ServiceNow somente Tratará Dados Pessoais em conformidade com as instruções do Cliente e na medida necessária para o fornecimento dos Serviços por Assinatura e dos Serviços Profissionais. Detalhes do Tratamento dos Dados do Cliente efetuados sob este DPA estão definidos no Apêndice 1.

(b) A ServiceNow (i) não venderá ou compartilhará Dados Pessoais, (ii) usará os Dados Pessoais para as finalidades de negócio definidas no Contrato, e não reterá, usará ou divulgará Dados Pessoais para qualquer finalidade que não seja a(s) finalidade(s) comercial(ais) ou fora do relacionamento comercial direto entre a ServiceNow e o Cliente, exceto conforme permitido pelas Leis de Proteção de Dados, (iii) notificará o Cliente se determinar que não pode mais cumprir com suas obrigações sob as Leis de Proteção de Dados aplicáveis, (iv) não combinará Dados Pessoais, exceto na medida permitida pelas Leis de Proteção de Dados aplicáveis, com informações pessoais que a ServiceNow recebe de, ou em nome de, outras pessoas ou com informações pessoais que a ServiceNow coleta de suas próprias interações com consumidores, (v) ao cumprir com as obrigações estabelecidas na Cláusula 5 deste DPA, permitirá que o Cliente tome medidas razoáveis e apropriadas para garantir que a ServiceNow Trate os Dados Pessoais de maneira consistente com as obrigações do Cliente sob as Leis de Proteção de Dados aplicáveis, e (vi) trabalhará de boa-fé em conjunto com o Cliente para remediar qualquer uso supostamente não autorizado de Dados Pessoais, se o Cliente razoavelmente acreditar que a ServiceNow está Tratando Dados Pessoais de forma não autorizada e forneça a ServiceNow notificação razoável sobre tal crença. Conforme usado nesta Cláusula 1.3, "negócio", "finalidade comercial", "consumidor", "informações pessoais", "vender" e "compartilhar" terão os significados atribuídos a eles sob as Leis de Proteção de Dados aplicáveis

2. OPERADORA DE DADOS

2.1 INSTRUÇÕES DA CONTROLADORA DE DADOS. Se a ServiceNow entender que o cumprimento das instruções do Cliente possa resultar em violação das Leis de Proteção de Dados ou não estiver no curso normal das obrigações da ServiceNow na operação do Serviço por Assinatura ou prestação de Serviços Profissionais, a ServiceNow irá notificar imediatamente o Cliente sobre isso.

2.2 EQUIPE DA OPERADORA DE DADOS. As pessoas autorizadas pela ServiceNow para Tratar Dados Pessoais estarão vinculadas à obrigações de confidencialidade apropriadas.



DATA PROCESSING ADDENDUM

2.3 DATA SECURITY MEASURES. ServiceNow will maintain appropriate technical and organizational safeguards to protect the security, confidentiality, and integrity of Customer Data, including any Personal Data contained therein, as set forth in the DSA. ServiceNow makes available many security features and controls that Customer can elect to use. Customer is responsible for implementing any optical and organizational measures to protect Customer Data, as described in the DSA.

2.4 DATA PROCESSOR ASSISTANCE. ServiceNow will assist Customer as reasonably requested by Customer to facilitate Customer's compliance with obligations under Data Protection Laws in connection with ServiceNow's Processing of Personal Data, taking into account the nature of Processing and information available to ServiceNow.

3. REQUESTS MADE FROM DATA SUBJECTS AND AUTHORITIES

3.1 REQUESTS FROM DATA SUBJECTS. During the Subscription Term, ServiceNow will provide Customer with the ability to access, correct, rectify, erase, or block Personal Data, or to transfer or port such Personal Data, within the Subscription Service, as may be required under Data Protection Laws (collectively, "Data Subject Requests")

3.2 RESPONSES. Customer will be solely responsible for responding to Data Subject in respect of any Data Subject Requests, provided that ServiceNow will reasonably cooperate with Customer in relation to Data Subject Requests to the extent Customer is unable to fulfill such Data Subject Requests using the functionality in the Subscription Service. ServiceNow will instruct the Data Subject to contact the Customer in the event it receives a Data Subject Request directly.

3.3 REQUESTS FROM AUTHORITIES. In the case of a notice, audit, inquiry, or investigation by a government body, data protection authority, or law enforcement agency regarding the Processing of Personal Data, ServiceNow will promptly notify Customer unless prohibited by applicable law. Each party will cooperate with the other party by providing all reasonable information requested in the event the other party is required to produce such information to a data protection authority.

4. BREACH NOTIFICATION

4.1 NOTIFICATION. ServiceNow will provide breach notifications as provided in Section 5.2.1 of the DSA.

2.3 MEDIDAS DE SEGURANÇA DE DADOS. A ServiceNow manterá salvaguardas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger a confidencialidade e integridade dos Dados do Cliente, incluindo qualquer Dado Pessoal neles contido, conforme descrito no ASD. A ServiceNow coloca à disposição diversos recursos e controles de segurança que o Cliente pode escolher para uso. O Cliente é responsável por implementar quaisquer medidas óticas e organizacionais para proteção dos Dados do Cliente, conforme descrito no ASD.

2.4 ASSISTÊNCIA DA OPERADORA DE DADOS. A ServiceNow assistirá o Cliente, conforme razoavelmente solicitado pelo Cliente para facilitar o cumprimento das obrigações do Cliente sob as Leis de Proteção de Dados relacionadas ao Tratamento de Dados Pessoais pela ServiceNow, levando em consideração a natureza do Tratamento e informações disponíveis para a ServiceNow.

3. SOLICITAÇÕES FEITAS POR TITULARES DOS DADOS E AUTORIDADES

3.1 SOLICITAÇÕES DE TITULARES DOS DADOS. Durante o Prazo de Assinatura, a ServiceNow fornecerá ao Cliente a capacidade de acessar, corrigir, retificar, apagar ou bloquear Dados Pessoais, ou de transferir ou realizar a portabilidade de tais Dados Pessoais, no Serviço por Assinatura, conforme seja exigido pelas Leis de Proteção de Dados (coletivamente, "Solicitações do Titular dos Dados").

3.2 RESPOSTAS. O Cliente será o único responsável por responder ao Titular dos Dados em relação a quaisquer Solicitações de Titular dos Dados,, sendo que a ServiceNow cooperará de forma razoável com o Cliente para em relação às Solicitações do Titular dos Dados na medida em que o Cliente for incapaz de atender tais Solicitações do Titular dos Dados usando os recursos no Serviço por Assinatura. A ServiceNow instruirá o Titular dos Dados a contatar o Cliente caso venha a receber uma Solicitação do Titular dos Dados diretamente.

3.3 SOLICITAÇÕES DE AUTORIDADES. Na ocorrência de uma notificação, auditoria ou investigação por órgão governamental, autoridade de proteção de dados ou agência policial com relação ao Processamento de Dados Pessoais, a Operadora de Dados notificará imediatamente a Controladora de Dados, salvo se proibida pela lei aplicável. Cada parte deverá cooperar com a outra parte fornecendo todas as informações razoáveis requeridas caso a outra parte seja obrigada a entregar tal informação para uma autoridade de proteção de dados.

4. NOTIFICAÇÃO DE VIOLAÇÃO

4.1 NOTIFICAÇÃO. A ServiceNow encaminhará notificações de violação conforme disposto na Cláusula 5.2.1 do ASD.



DATA PROCESSING ADDENDUM

4.2 REPORT. Service now will provide reports as provided in Section 5.2.2 of the DSA.

4.3 DATA CONTROLLER OBLIGATIONS. Customer will cooperate with ServiceNow to resolve any security incident as provided in Section 5.2.3 of the DSA.

5. CUSTOMER MONITORING RIGHTS

5.1 CERTIFICATIONS AND ATTESTATIONS. ServiceNow will maintain the certifications and attestations specified in Section 2.1 of the DSA.

5.2 AUDIT. ServiceNow will allow for and contribute to audits as specified in Section 2.2 of the DSA.

5.3 OUTPUT. ServiceNow will discuss the output of the Audit as specified in Section 2.3 of the DSA.

6. SUB-PROCESSORS

6.1 USE OF SUB-PROCESSORS. Customer authorizes ServiceNow to engage Sub-Processors appointed in accordance with this Section 6. ServiceNow engages, as applicable, the Sub-Processors listed in <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/servicenow-sub-processors.pdf> in respect of the Subscription Services. ServiceNow (or the relevant ServiceNow Affiliate) will require all of its Sub-Processors to agree to no less protective terms as those agreed by ServiceNow under this DPA.

Remainder of page intentionally left blank

4.2 RELATÓRIO. A ServiceNow fornecerá relatórios conforme disposto na Cláusula 5.2.2 do ASD.

4.3 OBRIGAÇÕES DA CONTROLADORA DE DADOS. O Cliente cooperará com a ServiceNow para resolver qualquer incidente de segurança conforme disposto na Cláusula 5.2.3. do ASD.

5. DIREITOS DE FISCALIZAÇÃO DO CLIENTE

5.1 CERTIFICAÇÕES E ATESTADOS. A ServiceNow manterá certificações e atestações especificadas na Cláusula 2.1. do ASD.

5.2 AUDITORIA. A ServiceNow permitirá e contribuirá para auditorias, conforme disposto na Cláusula 2.2 do ASD.

5.3 RESULTADO. A ServiceNow discutirá os resultados da Auditoria, conforme especificado na Cláusula 2.3 do ASD.

6. SUBOPERADORAS

6.1 USO DE SUBOPERADORAS. O Cliente autoriza a ServiceNow a acionar Suboperadoras designadas em conformidade com esta Seção 6. A ServiceNow acionará, conforme aplicável, as Suboperadoras listadas no endereço <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/legal/servicenow-sub-processors.pdf> com relação aos Serviços por Assinatura. A ServiceNow (ou a Afiliada da ServiceNow relevante) exigirá que todas as suas Suboperadoras a concordar com termos não menos protetivos que os acordados neste DPA.

Restante da página deixado intencionalmente em branco



DATA PROCESSING ADDENDUM

6.2 NEW SUB-PROCESSORS. Prior to ServiceNow engaging a new Sub-Processor for the Subscription Service, ServiceNow will notify Customer by email to Customer's designated contact in the ServiceNow Support Portal, or by notification within the ServiceNow Support Portal (or other mechanism used to notify its customer base). With respect to providing the notice described in the preceding sentence, ServiceNow will provide at least 30 days' prior written notice before engaging a Sub-Processor with respect to existing Subscription Services which Customer has purchased. If a new Sub-Processor is engaged to support a new Subscription Service or a new feature of an existing Subscription Service, then the notice described in this Clause will be provided at or before the time such feature or Subscription Service is made generally available. Upon written request by Customer, ServiceNow will make a summary of the data processing terms with the Sub-Processor available to Customer. Customer may request in writing reasonable additional information with respect to Sub-Processor's ability to perform the relevant Processing activities in accordance with this DPA.

6.3. RIGHT TO OBJECT. Customer may object to ServiceNow's proposed use of a new Sub-Processor by notifying ServiceNow if Customer reasonably determines such Sub-Processor is unable to Process Personal Data in accordance with the terms of this DPA. In the event Customer objects, ServiceNow will reasonably consider such objection and will notify Customer if it intends to use the Sub-Processor at issue ("Processor Notice"). If such Sub-Processor is going to be used, Customer may terminate the applicable Order Form(s) or Use Authorization(s) with respect to the Subscription Service requiring use of the Sub-Processor at issue upon written notice to ServiceNow within 30 days of the date of Processor Notice. ServiceNow will, as Customer's sole and exclusive remedy, refund to Customer any unused prepaid fees following the effective date of termination for the terminated services.

6.4 LIABILITY. Use of a Sub-Processor will not relieve, waive, or diminish any obligation of ServiceNow under this DPA, and ServiceNow is liable for the acts and omissions of any Sub-Processor to the same extent as if the acts or omissions were performed by ServiceNow.

7. INTERNATIONAL DATA TRANSFERS

6.2 NOVAS SUBOPERADORAS. Antes da ServiceNow acionar uma nova Suboperadora para o Serviço por Assinatura, a ServiceNow notificará o Cliente por e-mail para o(s) contato(s) designado(s) do Cliente no Portal de Suporte da ServiceNow, ou por meio de notificação no Portal de Suporte da ServiceNow (ou outro mecanismo utilizado para notificar sua base de clientes). Com relação à notificação para o descrito na frase antecedente, a ServiceNow fornecerá notificação prévia por escrito, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, antes de acionar uma Suboperadora com relação aos Serviços por Assinatura existentes adquiridos pelo Cliente. Se uma nova Suboperadora for acionada para apoiar um novo Serviço de Assinatura ou um novo recurso de um Serviço de Assinatura existente, a notificação descrita nesta Cláusula será fornecida no momento ou anteriormente ao momento em que tal recurso ou Serviço de Assinatura for disponibilizado ao público em geral. Mediante solicitação por escrito do Cliente, a ServiceNow disponibilizará um sumário dos termos de processamento de dados com a Suboperadora ao Cliente. O Cliente poderá solicitar por escrito informações adicionais razoáveis com relação à capacidade da Suboperadora de executar as atividades relevantes de Tratamento em conformidade com este DPA.

6.3 DIREITO DE OPOSIÇÃO. O Cliente poderá se opor ao uso proposto pela ServiceNow de uma nova Suboperadora por meio de notificação à ServiceNow caso o Cliente determine de maneira razoável que tal Suboperadora é incapaz de Tratar Dados Pessoais em conformidade com os termos deste DPA. Caso o Cliente se oponha, a ServiceNow deve avaliar essa objeção de forma razoável e notificará o Cliente se pretende utilizar a Suboperadora em questão ("**Notificação da Operadora**"). Se a Suboperadora for utilizada, O Cliente poderá rescindir o(s) Formulário(s) de Pedido(s) ou Autorização(ões) de Uso aplicável(eis), em relação ao Serviço por Assinatura que exija o uso da Suboperadora em questão mediante notificação por escrito à ServiceNow dentro de 30 (trinta) dias da data da Notificação da Operadora. A ServiceNow, como único e exclusivo recurso do Cliente, reembolsará ao Cliente quaisquer taxas pré-pagas não utilizadas após a data efetiva da rescisão dos serviços rescindidos.

6.4 RESPONSABILIDADE. O uso de uma Suboperadora não isenta, afasta ou diminui qualquer obrigação da ServiceNow sob este DPA, e a ServiceNow é responsável pelos atos e omissões de qualquer Suboperadora na mesma extensão como se tais atos e omissões fossem praticados pela ServiceNow.

7. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DOS DADOS



DATA PROCESSING ADDENDUM

7.1 TRANSFER MECHANISM. The transfer of Personal Data from the European Economic Area (“EEA”), the United Kingdom or Switzerland to a country located outside of the EEA which is not subject to an adequacy decision (a “Data Transfer”) will be subject to the standard contractual clauses for the transfer of Personal Data to third countries pursuant to Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council, as annexed to Commission Implementing Decision 2021/914 (“SCCs”), which are incorporated into this DPA by this reference.

7.2 APPLICATION OF SCCs.

7.2.1 Modules. Module Two (Data Controller to Data Processor) will apply to a Data Transfer when Customer is a Data Controller. Module Three (Data Processor to Data Processor) will apply to a Data Transfer when Customer is a Data Processor.

7.2.2 Optional provisions. Where the SCCs identify optional provisions:

- (a) in Clause 7 (Docking Clause) – the optional provision applies;
- (b) in Clause 9(a) (Use of sub-processors) – Option 2 applies (and the parties will follow the process and timings agreed in the DPA to appoint sub-processors);
- (c) in Clause 11(a) (Redress) – the optional provision does not apply;
- (d) in Clause 17 (Governing law) – option 1 applies, and where the Agreement is governed by the laws of an EU Member State, the laws of that EU Member State apply; otherwise, Irish law applies; and
- (e) in Clause 18(b) (Choice of forum and jurisdiction) – where the Agreement is subject to the jurisdiction of the courts of an EU Member State, the courts of that EU Member State have jurisdiction; otherwise, the courts of Dublin, Ireland have jurisdiction.

7.1 MECANISMO DE TRANSFERÊNCIA. A transferência de Dados Pessoais da Área Econômica Europeia (“AEE”), Reino Unido ou Suíça para um país localizado fora da AEE que não esteja sujeito a uma decisão de adequação (uma “Transferência de Dados”) estará sujeita às cláusulas contratuais padrão para a transferência de Dados Pessoais a países terceiros conforme Regulação (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, anexada à Decisão de Execução 2021/914 da Comissão (“SCCs”), que são incorporadas a este DPA por esta referência.

7.2 APLICAÇÃO DAS SCCs.

7.2.1 Módulos. O Módulo 2 (Dois) (Controladora de Dados para Operadora de Dados) será aplicável para uma Transferência de Dados quando o Cliente for o Controlador de Dados. O Módulo 3 (Três) (Operadora de Dados para Operadora de Dados) será aplicável para uma Transferência de Dados quando o Cliente for Operador de Dados.

7.2.2 Disposições Opcionais. Caso as SCCs identifiquem disposições opcionais:

- (a) na Cláusula 7 (*Docking Clause*) – a disposição opcional será aplicável;
- (b) na Cláusula 9(a) (Uso de Suboperadoras)- Opção 2 será aplicável (e as partes adotarão o processo e cronograma acordados no DPA para indicação de suboperadoras);
- (c) na Cláusula 11(a) (*Redress*) – a disposição opcional não se aplica;
- (d) na Cláusula 17 (Lei Aplicável) – Opção 1 será aplicável, e caso o Contrato tenha como Lei Aplicável a lei de um Estado Membro da UE, as leis daquele Estado Membro da UE serão aplicáveis, caso contrário, a Lei Irlandesa será aplicável, e
- (e) na Cláusula 18(b) (Escolha do Foro e jurisdição) – caso o Contrato esteja sujeito à jurisdição de tribunais de algum Estado Membro da UE, os tribunais daquele Estado Membro da UE terão competência, caso contrário os tribunais de Dublin, Irlanda terão competência.



DATA PROCESSING ADDENDUM

7.2.3 Annexes of SCCs.

- (a) In Annex 1A: the data exporter(s) is the Customer and its Affiliates making the Data Transfer (the "**Data Exporter**") and the data importers are ServiceNow entities receiving the Data Transfer (the "**Data Importer**"). The full name, address and contact details for the Data Exporter and the Data Importer are set out in the Agreement, or can be requested by either party.
- (b) In Annex 1B: The relevant details are those set out in the Agreement, including Appendix 1 "Details of Processing" of this DPA.
- (c) In Annex 1C: The competent supervisory authority is the supervisory authority applicable to the Customer (or, where relevant, applicable to the Customer's representative).
- (d) In Annex 2: the security provisions contained in the DSA or other security related provisions in the Agreement apply.

7.3 INTERACTION WITH THE AGREEMENT. All notices, requests, monitoring/audit rights, conduct of claims, liability, and erasure or return of data relating to the SCCs will be provided/managed/interpreted, as applicable, in accordance with the relevant provisions in the Agreement, to the extent that such provisions do not conflict with the SCCs.

7.4 TRANSFERS SUBJECT TO SWISS DATA PROTECTION LAW.

If there is a Data Transfer subject to Data Protection Laws of Switzerland, then the SCCs will apply with the following modifications: the competent supervisory authority in Annex 1.C under Clause 13 will be the Federal Data Protection and Information Commissioner; references to a "Member State" and "EU Member State" will not be read to prevent data subjects in Switzerland from the possibility of suing for their rights in their place of habitual residence (Switzerland); and references to "GDPR" in the SCCs will be understood as references to Data Protection Laws of Switzerland.

7.5 TRANSFERS SUBJECT TO UK DATA PROTECTION LAW.

If there is a Data Transfer subject to Data Protection Laws of the United Kingdom, then the International Data Transfer Addendum to the SCCs ("UK IDTA"), as issued by the Information Commissioner in the United Kingdom will apply and is incorporated by reference into this DPA. The information needed to complete the Tables to the UK IDTA is set out in the Agreement, including Appendix 1 "Details of Processing" of this DPA.

7.6 EXECUTION. Notwithstanding the fact that the SCCs and/or UK IDTA are incorporated herein by reference without the signature pages of the SCCs actually being signed by the Data Exporter or Data Importer, the parties agree that its respective execution of the Agreement is deemed to constitute its execution of the SCCs and/or the UK IDTA on behalf of the Data Exporter/Data Importer (as applicable).

7.2.3 Anexos das SCCs.

- (a) No Anexo 1A: o(s) exportador(es) de dados são o Cliente e suas Afiliadas que efetuam a Transferência de Dados (o "**Exportadora de Dados**") e os importadores de dados são as entidades da ServiceNow que recebem a Transferência de Dados (a "**Importadora de Dados**"). A razão social completa, endereço e detalhes de contato do Exportador de Dados e Importadora de Dados estão definidos no Contrato, ou podem ser solicitados por qualquer das partes.
- (b) No Anexo 1B: Os detalhes relevantes são aqueles definidos no Contrato, incluindo o Apêndice 1 "Detalhes do Processamento" deste DPA.
- (c) No Anexo 1C: A autoridade de supervisão competente é a autoridade de supervisão aplicável ao Cliente (ou, se relevante, aplicável ao representante do Cliente).
- (d) No Anexo 2: as disposições de segurança contidas no ASD ou outras questões relativas à segurança do Contrato serão aplicáveis.

7.3 INTERAÇÃO COM O CONTRATO. Todas as notificações, solicitações, direitos de monitoramento e auditoria, condição de demandas, responsabilidade, e apagamento ou devolução de dados relacionados às SCCs serão fornecidos/gerenciados/interpretados, conforme aplicável, de acordo com as disposições relevantes do Contrato, na medida em que tais disposições não conflitem com as SCCs.

7.4 TRANSFERÊNCIAS SUJEITAS À LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS SUÍÇA.

Se houver uma transferência de dados sujeita às Leis de Proteção de dados da Suíça, então as SCCs serão aplicáveis com as seguintes modificações: a autoridade de supervisão competente no Anexo 1.C sob a Cláusula 13 será o Comissariado Federal de Proteção e Informação de Dados; referências a "Estado Membro" e "Estado Membro da UE" não serão lidos para impedir titulares de dados na Suíça da possibilidade de demandar acerca de seus direitos em suas locais de residência habitual (Suíça), e referências à "GDPR" nas SCCs serão entendidas como referências às Leis de Proteção de Dados da Suíça.

7.5 TRANSFERÊNCIAS SUJEITAS À LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS DO REINO UNIDO.

Se houver uma transferência de dados sujeita às Leis de Proteção de dados do Reino Unido, então o Adendo de Transferência Internacional de Dados às SCCs ("UK IDTA"), emitido pelo Comissariado da Informação no Reino Unido será aplicável e é incorporado por referência neste DPA. A informação necessária para completar as Tabelas do UK IDTA estão definidas no Contrato, incluindo o Apêndice 1 "Detalhes do Processamento" deste DPA.

7.6 ASSINATURA. Não obstante o fato de as SCCs e/ou o UK IDTA serem incorporados aqui por referência sem a assinatura física das páginas das SCCs pelo Exportador de Dados ou Importadora de Dados, as partes acordam que a respectiva assinatura do Contrato é considerada como assinatura as SCCs e do UK/IDTA em nome da Exportadora de Dados/Importadora de Dados (conforme aplicável).



DATA PROCESSING ADDENDUM

7.7 ALTERNATIVE MECHANISMS. If an alternative transfer mechanism, such as Binding Corporate Rules, is adopted by ServiceNow, or the Trans-Atlantic Data Privacy Framework (an “Alternative Mechanism”) becomes available during the term of the Agreement, and ServiceNow notifies Customer that some or all Data Transfers can be conducted in compliance with Data Protection Laws pursuant to the Alternative Mechanism, the parties will rely on the Alternative Mechanism instead of the provisions above for the Data Transfers to which the Alternative Mechanism applies.

///
///
///

Remainder of page intentionally left blank

7.7 MECANISMOS ALTERNATIVOS. Se um mecanismo de transferência alternativo, como as Regras Corporativas Vinculativas, for adotado pela ServiceNow, ou a Estrutura de Privacidade de Dados Transatlântica (um "**Mecanismo Alternativo**") estiver disponível durante a vigência do Contrato, e a ServiceNow notificar o Cliente de que algumas ou todas as Transferências de Dados podem ser realizadas em conformidade com as Leis de Proteção de Dados de acordo com o Mecanismo Alternativo, as partes invocarão o Mecanismo Alternativo em vez das disposições acima para as Transferências de Dados às quais o Mecanismo Alternativo se aplica.

///
///
///

Restante da página deixado intencionalmente em branco

DATA PROCESSING ADDENDUM

APPENDIX 1

DETAILS OF PROCESSING

1. **Subject matter.** The subject matter of the data Processing under this DPA is the Personal Data included in Customer Data.
2. **Duration.** As between ServiceNow and Customer, the duration of the data processing under this DPA is the Subscription Term.
3. **Purpose and nature.** The purpose and nature of the data Processing under this DPA is the provision of the Subscription Service.
4. **Type of Personal Data.** Personal Data included in Customer Data which is uploaded to the Subscription Service.
5. **Categories of data subjects.** The Data Subjects could include Customer's customers, employees, suppliers, agents, partners and/or end users.

APÊNDICE 1

DETALHES DO PROCESSAMENTO

1. **Objeto.** O objeto do Tratamento de dados sob este DPA é o Dado Pessoal incluído nos Dados do Cliente.
2. **Duração.** Entre a ServiceNow e o Cliente, a duração do Tratamento de dados sob este DPA será igual ao Prazo de Assinatura.
3. **Finalidade e natureza.** A finalidade e natureza do Tratamento de dados sob este DPA é o fornecimento do Serviço por Assinatura.
4. **Tipo de Dados Pessoais.** Os Dados Pessoais incluídos nos Dados do Cliente que são carregados no Serviço por Assinatura.
5. **Categorias de titular dos dados.** Os Titulares de Dados podem incluir clientes do Cliente, empregados, fornecedores, representantes, parceiros e/ou usuários finais.



Data Security Addendum

DATA SECURITY ADDENDUM

1. SECURITY PROGRAM

While providing the Subscription Service, ServiceNow will ensure there is a written information security program of policies, procedures and controls aligned to ISO27001 Series, or substantially equivalent standard, governing the processing, storage, transmission and security of Customer Data (the “**Security Program**”). The Security Program will include industry-standard practices designed to protect Customer Data from accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure, or access. ServiceNow updates the Security Program to address new and evolving security technologies, changes to industry standard practices, and changing security threats, provided that no such update will materially reduce overall level of commitments, or protections provided to Customer as described herein.

1.1 SECURITY ORGANIZATION. There will be a Chief Information Security Officer, or equivalent executive, that is designated as responsible for coordinating, managing, and monitoring the information security function, policies, and procedures.

1.2 POLICIES. The information security policies will be (i) documented; (ii) reviewed and approved by management, including after material changes; and (iii) published, and communicated to personnel, and contractors, including appropriate ramifications for non-compliance.

1.3 RISK MANAGEMENT. There will be information security risk assessments as part of a risk governance program that is established with the objective to regularly test, assess and evaluate the effectiveness of the Security Program. Such assessments will be designed to recognize and assess the impact of risks and implement identified risk reduction or mitigation strategies to address new and evolving security technologies, changes to industry standard practices, and changing security threats.

2. CERTIFICATIONS AND AUDITS

2.1 CERTIFICATIONS AND ATTESTATIONS.

ADENDO DE SEGURANÇA DE DADOS

1. PROGRAMA DE SEGURANÇA

Ao fornecer o Serviço por Assinatura, a ServiceNow assegurará que exista um programa de segurança da informação por escrito com políticas, procedimentos e controles alinhados à Série ISO27001, ou padrão substancialmente equivalente, que rege o processamento, armazenamento, transmissão e segurança dos Dados do Cliente (o “**Programa de Segurança**”). O Programa de Segurança incluirá práticas padrão da indústria desenvolvidas para a proteção dos Dados do Cliente de destruição, perda, modificação, divulgação ou acesso não autorizados, sejam de forma acidental ou ilícita. A ServiceNow atualiza seu Programa de Segurança para endereçar tecnologias novas e mais evoluídas, alterações nas práticas padrão da indústria e ameaças de segurança variáveis, desde que referidas atualizações não reduzam substancialmente o nível geral de compromissos, ou fornecidos ao Cliente, na forma aqui descrita.

1.1 ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA. Haverá um Chefe de Segurança da Informação, ou executivo equivalente, designado como responsável por coordenar, administrar e monitorar a função, políticas e procedimentos de segurança da informação.

1.2 POLÍTICAS. As políticas de segurança da informação serão (i) documentadas, (ii) revisadas e aprovadas pela gestão, inclusive após alterações materiais, e (iii) publicadas e comunicadas ao pessoal e aos contratados, incluindo as ramificações apropriadas por não conformidades.

1.3 GESTÃO DE RISCO. Haverá avaliações de risco de segurança da informação como parte de um programa de governança de risco estabelecido com o objetivo de testar, avaliar e avaliar regularmente a eficácia do Programa de Segurança. Tais avaliações serão designadas para reconhecer e avaliar o impacto dos riscos e implementar estratégias de redução ou mitigação de riscos identificados para tratar de tecnologias de segurança novas e evolutivas, mudanças nas práticas padrão da indústria e mudanças nas ameaças à segurança.

2. CERTIFICAÇÕES E AUDITORIAS

2.1 CERTIFICAÇÕES E ATESTADOS. A ServiceNow



Data Security Addendum

ServiceNow will establish and maintain sufficient controls to meet certification and attestation for the objectives stated in ISO 27001, ISO 27018, SSAE 18 / SOC 1 and SOC 2 Type 2 (or equivalent standards) for the Security Program.. At least once per calendar year, an assessment against such standards and audit methodologies by an independent third-party auditor will be obtained for environments where Customer Data is stored.

2.2 AUDIT. ServiceNow will allow for and contribute to audits that include inspections by granting Customer access to reasonable and industry recognized documentation evidencing the policies and procedures governing the security and privacy of Customer Data and the Security Program through ServiceNow's self-access documentation portal ("**ServiceNow CORE**") and at no additional costs ("**Audit**"). The information available in ServiceNow CORE will include documentation evidencing the Security Program, inclusive of the privacy policies and procedures regarding Personal Data Processed, as well as copies of certifications and attestation reports (including audits) listed above. To the extent that Customer has not reasonably been able to satisfy its audit requirements by following the procedure outlined in this Clause, ServiceNow will provide Customer with such further assistance as may reasonably be required (in accordance with the assistance obligations described herein) to substantially satisfy such requirements.

2.3 OUTPUT. Upon Customer's request, ServiceNow and Customer may schedule a mutually convenient time to discuss the Audit. In the event the Audit has any findings of material noncompliance with the Data Processing Addendum or this Data Security Addendum ("DSA"), then ServiceNow will promptly address such findings of noncompliance. ServiceNow may in its sole discretion, and consistent with industry and ServiceNow's standards and practices, make commercially reasonable efforts to implement Customer's suggested improvements noted in the Audit to improve ServiceNow's Security Program. The Audit and the results derived therefrom are Confidential Information of ServiceNow.

3. PHYSICAL, TECHNICAL, AND ORGANIZATIONAL SECURITY MEASURES

estabelecerá e manterá controles suficientes para atender a certificação e atestado para os objetivos estabelecidos no ISO 27001, ISO 27018, SSAE 18 / SOC 1 e SOC 2 Tipo 2 (ou padrões equivalentes) para o sistema de gestão de segurança de informações. Ao menos uma vez por ano civil, uma avaliação dos referidos Padrões e metodologias de auditoria por meio de um auditor terceiro independente será obtida para os ambientes onde os Dados do Cliente estejam armazenados.

2.2 AUDITORIA. ServiceNow permitirá e contribuirá para auditorias que incluam inspeções, concedendo ao Cliente acesso à documentação razoável e reconhecida pela indústria que comprove as políticas e procedimentos que regem a segurança e privacidade dos Dados do Cliente e o Programa de Segurança através do portal de documentação de autosserviço da ServiceNow ("**ServiceNow CORE**") e sem custos adicionais ("**Auditoria**"). As informações disponíveis no ServiceNow CORE incluirão documentação que comprove o Programa de Segurança, incluindo as políticas e procedimentos de privacidade da ServiceNow relativos a Dados Pessoais Tratados, bem como cópias de certificações e relatórios de atestados (incluindo auditorias) listados acima. Na medida em que o Cliente não tenha sido razoavelmente capaz de satisfazer seus requisitos de auditoria seguindo o procedimento descrito nesta Cláusula, a ServiceNow fornecerá ao Cliente a assistência adicional que possa ser razoavelmente necessária (de acordo com as obrigações de assistência aqui descritas) para satisfazer materialmente tais requisitos.

2.3 RESULTADO. Após a solicitação do Cliente, a ServiceNow e o Cliente poderão agendar um momento mutuamente conveniente para discutir a Auditoria. Caso a Auditoria tenha quaisquer constatações de não conformidade material com o Adendo de Processamento de Dados ou este Adendo de Segurança de Dados ("DSA"), a ServiceNow endereçará prontamente tais constatações de não conformidade. A ServiceNow poderá, a seu exclusivo critério e consistente com os padrões e práticas da indústria e da ServiceNow, realizar esforços comercialmente razoáveis para implementar melhorias sugeridas pelo Cliente e apontadas na Auditoria para aprimorar o Programa de Segurança da ServiceNow. A Auditoria e os resultados derivados dela são Informações Confidenciais da ServiceNow.

3. MEDIDAS DE SEGURANÇA FÍSICAS, TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS

Page 2 of 9 (version: 2December2022)



Data Security Addendum

3.1 PHYSICAL SECURITY MEASURES

3.1.1 DATA CENTER FACILITIES. The data center facilities will include **(1)** physical access restrictions and monitoring that will include a combination of any of the following: multi-zone security, man-traps, appropriate perimeter deterrents (e.g. fencing, berms, guarded gates), on-site guards, biometric controls, CCTV, and secure cages; and **(2)** fire detection and fire suppression systems both localized and throughout the data center floor.

3.1.2 MÍDIA. For deletion of data, an industry standard such as NIST 800-88 (or substantially equivalent) will be used for deletion of sensitive materials, including Customer Data, before final disposition of such media.

3.2 TECHNICAL SECURITY MEASURES.

3.2.1 ACCESS ADMINISTRATION. Access by personnel to Customer data will be conducted in a manner that (i) is protected by authentication and authorization mechanisms; (ii) requires personnel to be assigned a unique user account; (iii) restrict the sharing of individual user accounts; (iv) requires strong authentication with complex passwords; (v) ensures accounts are lock-out enabled; (vi) requires access over a VPN; (vii) requires access privileges be based on job requirements limited to that necessary for the applicable personnel to undertake their duties; (viii) ensure access is revoked upon termination of employment or consulting relationships; and (ix) requires access entitlements be reviewed by management quarterly.

3.2.2 LOGGING AND MONITORING. The production infrastructure log activities will be centrally collected, secured in an effort to prevent tampering, and monitored for anomalies by a trained security team.

3.2.3 FIREWALL SYSTEM. Firewall technology will be installed and managed to protect systems and inspect ingress connections. Managed firewall rules will be reviewed in accordance with the then-current

3.1 MEDIDAS DE SEGURANÇA FÍSICAS

3.1.1 INSTALAÇÕES DE DATA CENTER. As instalações do *data center* incluirão **(1)** limitações e monitoramento de acessos físicos que incluirão uma combinação de qualquer dos seguintes itens: segurança de zonas múltiplas, armadilhas humanas, obstáculos de perímetro (por exemplo, cercas, muros e portões vigiados), guardas nas instalações, controles biométricos, CCTV, e gaiolas de segurança; e **(2)** sistemas de detecção e combate a incêndio, ambos localizados e por todo o andar do *data center*.

3.1.2 MÍDIA. Para apagamento de dados, um padrão industrial, como NIST 800-88 (ou substancialmente equivalente) será usado para apagamento de materiais sensíveis, incluindo Dados do Cliente, antes do descarte final de tal mídia.

3.2 MEDIDAS DE SEGURANÇA TÉCNICAS.

3.2.1 GESTÃO DE ACESSO. O acesso aos dados do Cliente pela equipe será conduzido de maneira que (i) seja protegido por mecanismos de autenticação e autorização, (ii) requeira à equipe a atribuição de uma conta de usuário exclusiva, (iii) restrinja o compartilhamento das contas de usuário individuais, (iv) requeira autenticação forte com senhas complexas, (v) assegure que o bloqueio de conta esteja habilitado, (vi) requeira acesso por conexões VPN, (vii) requeira que privilégios de acesso estejam baseados em requisitos do cargo, limitado ao necessário para que a equipe aplicável possa desempenhar suas funções, (viii) assegure que o acesso seja revogado mediante rescisão do vínculo empregatício ou do relacionamento de consultoria, e (ix) requeira que os direitos de acesso sejam revistos trimestralmente pela área gestora.

3.2.2 REGISTRO E MONITORAMENTO. As atividades de registro na infraestrutura de produção serão coletadas de forma central e mantidas em segurança em um esforço para evitar adulterações e monitoradas para identificação de anomalias por uma equipe de segurança treinada.

3.2.3 SISTEMA DE FIREWALL. Tecnologia de firewall será instalada e gerenciada para proteger os sistemas e inspecionar todas as conexões de entrada. As regras de firewall gerenciadas serão revistas com frequência não



Data Security Addendum

operating procedures, which will be reviewed no less frequently than quarterly.

inferior à trimestral.

3.2.4 VULNERABILITY MANAGEMENT. Vulnerability scans will be performed within the environment to determine potential vulnerabilities in accordance with the then-current security operating procedures, which will be at least quarterly. When software vulnerabilities are revealed and addressed by a vendor patch, the patch will be obtained from the applicable vendor and applied within an appropriate risk-based timeframe in accordance with the then-current vulnerability management and security patch management standard operating procedure and only after such patch is tested and determined to be safe for installation in production systems.

3.2.4 GERENCIAMENTO DE VULNERABILIDADE. Varreduras de Vulnerabilidade serão realizadas no ambiente para determinar potenciais vulnerabilidades, de acordo com os procedimentos de segurança então vigentes, pelo menos trimestralmente. Quando vulnerabilidades de software são reveladas e endereçadas por um *patch* de fornecedor, o *patch* será obtido do fornecedor aplicável e aplicado dentro do prazo apropriado baseado no risco, conforme o gerenciamento de vulnerabilidades vigente e procedimento operacional padrão para gerenciamento de *patch* de segurança e somente após a realização de teste e determinação de que o *patch* é seguro para instalação em sistemas de produção.

3.2.5 ANTIVIRUS. Antivirus, anti-malware, and anti-spyware software will be updated on regular intervals and centrally logged.

3.2.5 ANTIVÍRUS. Um software antivírus, antimalware, e antispware serão atualizados periodicamente e registrados de forma centralizada.

3.2.6 CHANGE CONTROL. Changes to the environment will be reviewed to minimize risk. Such changes will be implemented following ServiceNow's standard operating procedure.

3.2.6 MUDANÇA DE CONTROLE. Mudanças no ambiente serão revistas para minimizar riscos. Tais mudanças serão implementadas seguindo o procedimento operacional padrão da ServiceNow.

3.2.7 CONFIGURATION MANAGEMENT Standard hardened configurations for the system components within the environment will be maintained using industry standard hardening guides, such as guides from the Center for Internet Security.

3.2.7 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO. Configurações padronizadas e reforçadas para os componentes do sistema dentro do ambiente serão mantidas com a utilização de guias de endurecimento padrão da indústria, tais como guias do Centro de Segurança da Internet.

3.2.8 DATA ENCRYPTION IN TRANSIT. Industry standard encryption will be used to encrypt Customer Data in transit over public networks.

3.2.8 CRIPTOGRAFIA DE DADOS EM TRÂNSITO. Criptografia padrão da indústria será usada para criptografar os Dados de Clientes em trânsito através de redes públicas.

3.2.9 DATA ENCRYPTION AT REST. The encryption of Customer Data at rest will be determined by Customer and, if encrypted, will be encrypted as determined by Customer according to the applicable offerings.

3.2.9 CRIPTOGRAFIA DE DADOS EM REPOUSO. A criptografia dos Dados do Cliente em repouso será determinada pelo Cliente e, caso criptografados, serão criptografados conforme determinado pelo Cliente, segundo as ofertas aplicáveis.

3.2.10 ILLICIT CODE AND SECURE SOFTWARE DEVELOPMENT. ServiceNow will follow the secure software development and code review practices

3.2.10 CÓDIGO ILÍCITO E DESENVOLVIMENTO SEGURO DE SOFTWARE. A ServiceNow seguirá as práticas seguras de desenvolvimento de software e revisão de código descritas



Data Security Addendum

described in this section to prevent harm from malware, such as from viruses, worms, data bomb, time bombs, or shut down devices. Software will be developed using secure application development policies and procedures aligned with industry standard practices such as the OWASP Top Ten (or a substantially equivalent standard). Personnel responsible for secure application design and development will receive appropriate training regarding ServiceNow's secure application development practices.

nesta seção para evitar danos causados por malware, como vírus, worms, bomba de data, bombas-relógio ou dispositivos desligados. O Software será desenvolvido usando políticas e procedimentos de desenvolvimento de aplicações seguras alinhadas com as práticas padrão da indústria, tais como os *Top Ten* da OWASP (ou um padrão substancialmente equivalente). A equipe responsável pelo projeto e desenvolvimento de aplicações seguras receberá treinamento apropriado em relação às práticas de desenvolvimento de aplicações seguras da ServiceNow.

3.2.11. SECURE CODE REVIEW. A combination of static and dynamic testing of code will be performed prior to the release of such code to Customers. Vulnerabilities will be addressed in accordance with the then-current software vulnerability management program. To address vulnerabilities where code has been made available to Customers, software patches will be regularly made available to Customers

3.2.11 REVISÃO DE CÓDIGO SEGURO. Uma combinação de testes estáticos e dinâmicos de código serão realizados antes da liberação de tal código para os Clientes. As vulnerabilidades serão tratadas de acordo com o programa de gerenciamento de vulnerabilidades de software então vigente. Para endereçar as vulnerabilidade onde o código tenha sido disponibilizado aos Clientes, as *patches* de software serão regularmente disponibilizados aos Clientes.

3.3 ORGANIZATIONAL SECURITY MEASURES.

3.3 MEDIDAS DE SEGURANÇA ORGANIZACIONAL

3.3.1 PERSONNEL SECURITY. Background screening will be performed on all employees and all contractors who have access to Customer Data in accordance with applicable standard operating procedure and subject to applicable Law.

3.3.1 SEGURANÇA NA EQUIPE. Verificação de antecedentes e drogas será realizada em todos os empregados e fornecedores que tenham acesso aos Dados do Cliente, de acordo com o procedimento operacional padrão e sujeito à legislação aplicável.

3.3.2 SECURITY AWARENESS AND TRAINING. Security and Privacy awareness training and education will be provided to employees and contractors who have access to Customer Data. Such training will be conducted at time of hire and at least annually throughout employment.

3.3.2 CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO DE SEGURANÇA. Um treinamento e educação sobre conscientização de segurança e privacidade serão fornecidos a funcionários e contratados que tenham acesso aos Dados do Cliente. O treinamento é realizado no momento da contratação e pelo menos anualmente durante o prazo do vínculo empregatício.

3.3.3 VENDOR RISK MANAGEMENT. Any vendor that assesses, stores, processes or transmits Customer Data will be assessed to ensure it has appropriate security and privacy controls.

3.3.3 GESTÃO DE RISCO DE FORNECEDOR. Qualquer fornecedor que acesse, armazene, processe ou transmita Dados do Cliente será avaliado para que se assegure que tenha controles de segurança e privacidade apropriados.

3.3.4 SOFTWARE AND ASSET INVENTORY. An inventory of the software components (including, but not limited to, open source software) used in the environment will be maintained.

3.3.4 SOFTWARE E INVENTÁRIO DE ATIVOS. Um inventário de componentes de software (incluindo, mas não limitado a software de código aberto) utilizados no ambiente será mantido.

3.3.5 WORKSTATION SECURITY. Security mechanisms

3.3.5 SEGURANÇA DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO.

Page 5 of 9 (version: 2December2022)



Data Security Addendum

on personnel workstations, including firewalls, anti-virus, and full disk encryption with a minimum, of AES 128-bit encryption will be implemented and maintained. Personnel will be restricted from disabling security mechanisms.

4. SERVICE CONTINUITY

4.1 DATA LOCATION. ServiceNow will host the purchased instances in data centers located in the geographic region specified on the Order Form which have attained SSAE 18 Type 2 attestations or have ISO 27001 certifications (or equivalent or successor attestations or certifications).

4.2 DATA BACKUP. Back-ups will be performed of all Customer Data in accordance with the then-current operating procedure available in the CORE Portal.

4.3 DISASTER RECOVERY. An Information Security Contingency Plan (ISCP) to address disaster recovery will be maintained that is consistent with industry standards for the environment and will: (i) test ISCP at least once every year; (ii) make available summary test results that will include the actual recovery point and recovery times; and (iii) document any action plans within the summary test results to promptly address and resolve any deficiencies, concerns, or issues that prevented or may prevent the environment from being recovered in accordance with the ISCP.

4.4 BUSINESS CONTINUITY. A business continuity plan ("BCP") will be maintained to minimize the impact from an event to ServiceNow's provision and support of the Subscription Services. The BCP will: (i) include processes for protecting personnel and assets and restoring functionality in accordance with the time frames outlined therein; and (ii) be tested annually and updated based on any deficiencies, identified during such tests.

5. MONITORING AND INCIDENT MANAGEMENT

5.1 INCIDENT MONITORING AND MANAGEMENT.

Mecanismos de segurança nas estações de trabalho da equipe, incluindo firewalls, antivírus e criptografia completa de disco com no mínimo criptografia AES 128-bit serão implementados e mantidos. A equipe será impedida de desativar os mecanismos de segurança.

4. CONTINUIDADE DO SERVIÇO

4.1 LOCALIZAÇÃO DOS DADOS. A ServiceNow hospedará as instâncias adquiridas em data centers localizados na região geográfica especificada no Formulário de Pedido, que receberam atestados SSAE 18 Tipo 2 ou possuem certificações ISO 27001 (ou atestados e certificações equivalentes).

4.2 BACKUP DOS DADOS. Back-ups de todos os Dados do Cliente serão realizados em conformidade o procedimento operacional atual vigente disponível no Portal CORE.

4.3 RECUPERAÇÃO EM CASO DE DESASTRE. Um Plano de Contingências de Segurança da Informação (PCSI) para endereçar recuperação de desastres ("RD") será mantido, consistente com os padrões da indústria para o ambiente e (i) testará o PCSI pelo menos uma vez por ano; (ii) disponibilizará resultados de testes resumidos que incluirão o ponto de recuperação real e os tempos de recuperação; e (iii) documentará quaisquer planos de ação dentro dos resultados de testes resumidos para tratar e resolver prontamente quaisquer deficiências, preocupações ou questões que impediram ou possam impedir a recuperação do ambiente de acordo com o PCSI.

4.4 CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS. Um plano de continuidade comercial ("PCC") será mantido para minimizar o impacto de um evento no fornecimento e suporte dos Serviços de Assinatura pela ServiceNow. O PCC: (i) incluirá processos para proteger pessoal e ativos e restaurar a funcionalidade de acordo com os prazos delineados; e (ii) será testado anualmente e atualizado com base em quaisquer deficiências, identificadas durante tais testes.

5. MONITORAMENTO, GESTÃO E NOTIFICAÇÃO

5.1 MONITORAMENTO E GESTÃO DE INCIDENTES. A

Page 6 of 9 (version: 2 December 2022)



Data Security Addendum

System events are monitored and analyzed in a timely manner in accordance with ServiceNow's current standard operating procedures. Response teams will be escalated to and engaged as necessary to address a security incident.

ServiceNow monitorará, analisará Eventos do Sistema são monitorados e analisados em tempo hábil, de acordo com o procedimento operacional padrão vigente da ServiceNow. As equipes de resposta serão escaladas e envolvidas conforme necessário para endereçar um incidente de segurança.

5.2 BREACH NOTIFICATION.

5.2.1. NOTIFICATION. ServiceNow will report to Customer any accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorized disclosure of, or access to, Customer Data ("**Breach**") without undue delay following determination by ServiceNow that a Breach has occurred.

5.2.2 REPORT. The initial report will be made to Customer's security or privacy contact(s) designated in ServiceNow's customer support portal (or if no such contact(s) are designated, to the primary technical contact designated by Customer). As relevant information in relation to the Breach is collected or otherwise becomes available to ServiceNow, it will provide such information without undue delay to Customer, to assist Customer to comply with its notification obligations under Data Protection Laws. In particular, to the extent reasonably possible and applicable, ServiceNow will provide Customer with the information described in Article 33 of GDPR.

5.2.3 DATA CONTROLLER OBLIGATIONS. Customer will cooperate with ServiceNow in maintaining accurate contact information in the customer support portal and by providing any information that is reasonably requested by ServiceNow to resolve any security incident, including any Breaches, identify its root cause(s) and prevent a recurrence. Customer is solely responsible for determining whether to notify the relevant supervisory or regulatory authorities and impacted Data Subjects in relation to any Breach and for providing such notice.

5.2 NOTIFICAÇÃO DE VIOLAÇÃO.

5.2.1. NOTIFICAÇÃO. A ServiceNow informará ao Cliente sobre qualquer destruição, perda, modificação, ou divulgação ou acesso não autorizados, seja acidental ou ilícito, de Dados do Cliente ("**Violação**") prontamente após determinação pela ServiceNow de que ocorreu uma Violação.

5.2.2 RELATÓRIO. O relatório inicial será apresentado ao(s) contato(s) de segurança ou privacidade do Cliente indicados no portal de suporte ao cliente da ServiceNow (ou para o contato principal designado pelo Cliente, caso os contatos acima não foram designados). Na medida em que informações relevantes sobre a Violação sejam coletadas ou de outra forma se tornem disponíveis para a ServiceNow, tais informações serão fornecidas prontamente ao Cliente, para auxiliar o Cliente a cumprir suas obrigações de notificação sob as Leis de Proteção de Dados. Em particular, na medida do razoavelmente possível e aplicável, a ServiceNow fornecerá ao Cliente as informações descritas no Artigo 33 da GDPR.

5.2.3 OBRIGAÇÕES DA CONTROLADORA DE DADOS. O Cliente deve cooperar com a ServiceNow mantendo informações de contato precisas no portal de suporte ao cliente e fornecendo quaisquer informações que venham a ser requeridas de forma razoável para solucionar qualquer incidente de segurança, identificar a(s) causa(s) raiz e evitar a recorrência de um incidente de segurança, incluindo quaisquer Violações. O Cliente é o único responsável por determinar se notificará as autoridades fiscalizadoras ou regulares relevantes e Titulares de Dados com relação a qualquer Violação e por fornecer tal notificação.

6. PENETRATION TESTS

6.1 BY A THIRD-PARTY. For each family release, skilled third-party vendors will perform penetration

6. TESTES DE PENETRAÇÃO

6.1 POR UM TERCEIRO. Para cada família de *release*, fornecedores terceiros qualificados efetuarão

Page 7 of 9 (version:2December2022)



Data Security Addendum

testing on the application on the ServiceNow platform to identify vulnerabilities. Executive reports from the penetration testing are made available to Customer in ServiceNow CORE.

teste de penetração na aplicação na plataforma ServiceNow para identificar vulnerabilidades. Relatórios executivos dos testes de penetração são disponibilizados para o Cliente no ServiceNow CORE.

6.2 BY CUSTOMER. Customer may request to perform, at its own expense, an application penetration test for applications in which Customer Data is stored, provided that Customer will: (i) notify ServiceNow and submit a request to schedule such a test using the Support Portal per ServiceNow's then-current penetration testing policy and (ii) agree to ServiceNow's penetration test agreement prior to conducting such test. In the event Customer's authorized penetration testing identifies vulnerabilities that ServiceNow is able to reproduce, ServiceNow will, consistent with industry-standard practices, use commercially reasonable efforts to promptly make any necessary changes to improve the security of the Subscription Service.

6.2 PELO CLIENTE. O Cliente pode solicitar a realização, às suas próprias custas, de um teste de penetração de aplicação para aplicações em que os Dados do Cliente são armazenados, sendo que o Cliente: (i) notificará a ServiceNow e submeterá uma solicitação para agendar tal teste usando a política e procedimento de teste de penetração do Portal de Suporte da ServiceNow então vigente, (ii) deverá concordar com os termos do contrato de teste de penetração da ServiceNow, anteriormente à realização de tal teste. Caso o teste de penetração autorizado para o Cliente identifique vulnerabilidades que a ServiceNow seja capaz de reproduzir, a ServiceNow, de acordo com as práticas padrão da indústria, usará esforços comercialmente razoáveis para fazer prontamente quaisquer mudanças necessárias para melhorar a segurança do Serviço de Assinatura.

7. SHARED SECURITY RESPONSIBILITY

7. RESPONSABILIDADE COMPARTILHADA PELA SEGURANÇA

7.1 PRODUCT CAPABILITIES. ServiceNow provides a variety of security settings that allow Customer to configure security of the Subscription Services for their own use such as, but not limited to: (i) authenticate users before accessing the Customer's instance; (ii) encrypt passwords; (iii) allow users to manage passwords; and (iv) access instance application logs. Customer will manage each user's access to and use of the Subscription Services by assigning to each user a credential and user type that controls the level of access to the applicable Subscription Services. Customer bears sole responsibility for reviewing the Security Program and making an independent determination as to whether it meets Customer's requirements, taking into account the type and sensitivity of Customer Data that Customer provides to ServiceNow. Customer bears sole responsibility for implementing encryption and access control functionalities within the instance to protect Customer Data and assumes all liability for damages directly resulting from any decision not to encrypt Customer Data. Customer bears sole responsibility for protecting the confidentiality of each user's login and password and managing each user's access to the Subscription Service. Customer will be solely responsible for implementing the documented best

7.1 FUNCIONALIDADES DO PRODUTO. A ServiceNow fornece uma variedade de configurações de segurança que possibilitam ao Cliente configurar a segurança dos Serviços por Assinatura para seu próprio uso como por exemplo, mas não limitado a: (i) autenticar usuários antes do acesso à instância do Cliente; (ii) criptografar senhas; (iii) permitir que usuários gerenciem senhas; e (iv) acessar os registros de aplicações da instância. O Cliente gerenciará cada acesso e uso dos Serviços por Assinatura pelo usuário mediante a alocação de uma credencial e tipo de usuário para cada usuário que controle o nível de acesso aos Serviços por Assinatura aplicáveis. O Cliente é o único responsável por revisar o Programa de Segurança e fazer uma determinação independente sobre se ele atende aos requisitos do Cliente, levando em conta o tipo e a sensibilidade dos Dados do Cliente que o Cliente fornece a ServiceNow. O Cliente é o único responsável pela implementação de funcionalidades de criptografia e controle de acesso na instância e para proteger os Dados do Cliente e assume toda a responsabilidade por danos diretos resultantes de qualquer decisão de não criptografar os Dados do Cliente. O Cliente é o único responsável. O Cliente é o único responsável por proteger a confidencialidade do login e senha de cada usuário e gerenciar o acesso de cada usuário ao Serviço de Assinatura. O Cliente será o único responsável pela implementação das melhores práticas documentadas e das

Page 8 of 9 (version: 2December2022)



Data Security Addendum

practices and hardening guidelines for securing its ServiceNow instances.

diretrizes de endurecimento para proteger suas instâncias da ServiceNow.

7.2 SECURITY CONTACT. In accordance with the Customer Support Policy (www.servicenow.com/upgrade-schedules.html), Customer agrees to identify and maintain appropriate security contact(s) for all information security incident and information security-related communication within the Support Portal.

7.2 CONTATO DE SEGURANÇA. De acordo com a Política de Suporte ao Cliente (www.servicenow.com/upgrade-schedules.html), o Cliente concorda em identificar e manter contato(s) de segurança apropriado(s) para todos os incidentes de segurança da informação e comunicação relacionada à segurança da informação dentro do Portal de Suporte.

7.3 LIMITATIONS. Notwithstanding anything to the contrary in this DSA or other parts of the Agreement, ServiceNow's obligations herein are only applicable to the Subscription Services. This DSA does not apply to: (i) information shared with ServiceNow that is not Customer Data; (ii) data in Customer's VPN or a third-party network; and (iii) any data processed by Customer or its users in violation of the Agreement or this DSA.

7.3 LIMITAÇÕES. Independentemente de qualquer disposição em contrário prevista neste Adendo de Segurança de Dados ou em outras partes do Contrato, as obrigações da ServiceNow são aplicáveis somente aos Serviços por Assinatura. Este DSA não se aplica a: (i) informações compartilhadas com a ServiceNow que não sejam Dados do Cliente; (ii) dados na rede privada virtual do Cliente (VPN) ou uma rede de terceiros; (iii) quaisquer dados processados pelo Cliente ou por seus usuários em violação aos termos do Contrato ou deste DSA.

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: F34AD8D3-02A9-4F88-8C75-461B9435C138

Status: Concluído

Assunto: Complete with Docusign: Acordo de Preços.pdf, Anexo A[66].pdf, Anexo B[12].pdf

Envelope fonte:

Documentar páginas: 51

Assinaturas: 3

Certificar páginas: 5

Rubrica: 2

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Remetente do envelope:

Gabrielle Fernandes

4810 Eastgate Mall

San Diego, CA 92121

gabrielle.fernandes@servicenow.com

Endereço IP: 170.85.19.11

Rastreamento de registros

Status: Original

30/06/2025 14:19:52

Portador: Gabrielle Fernandes

gabrielle.fernandes@servicenow.com

Local: DocuSign

Eventos do signatário

marcos palermo

marcos.palermo@servicenow.com

Legal SN

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

 DS

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 170.85.19.20

Registro de hora e data

Enviado: 30/06/2025 14:25:55

Visualizado: 30/06/2025 14:27:01

Assinado: 30/06/2025 14:31:18

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

James Schafer

james.schafer@servicenow.com

VP OTC & Rev

ServiceNow

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

 Initial

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 170.85.55.9

Enviado: 30/06/2025 14:31:28

Visualizado: 30/06/2025 14:44:14

Assinado: 30/06/2025 14:44:59

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

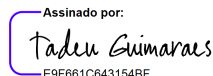
Não oferecido através da Docusign

Tadeu Guimaraes

tadeu.guimaraes@prodemge.gov.br

Diretor Administrativo e Financeiro

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

 Assinado por:
Tadeu Guimaraes
E9F661C643154BF...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 200.198.60.112

Enviado: 30/06/2025 14:45:13

Visualizado: 01/07/2025 13:11:38

Assinado: 01/07/2025 13:13:22

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 01/07/2025 13:11:38

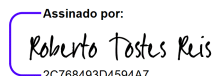
ID: a31f25b0-0019-47f0-8a81-644192e66121

Roberto Tostes Reis

roberto.reis@prodemge.gov.br

Diretor-Presidente

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

 Assinado por:
Roberto Tostes Reis
2C768493D4594A7...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
Usando endereço IP: 200.198.61.111

Enviado: 01/07/2025 13:13:33

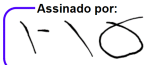
Visualizado: 04/07/2025 12:11:56

Assinado: 04/07/2025 12:12:48

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 04/07/2025 12:11:55

ID: e6291464-76f7-4528-9e2d-b592eccfeb08

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Marcelo Nastromagario mnastro@br4business.com 266.804.808-76 BR4BUSINESS GESTÃO DE NEGÓCIOS LTDA. Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Assinado por:  DDFAE2D9823A44D... Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo Usando endereço IP: 174.212.36.2 Assinado com o uso do celular	Enviado: 04/07/2025 12:12:57 Visualizado: 04/07/2025 12:16:44 Assinado: 05/07/2025 14:11:00
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 04/07/2025 12:16:44 ID: 50b73d2b-5e70-4a4e-891d-2c4c6096ff2c		
Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Thiago Rodrigues thiago.rodrigues@servicenow.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 30/06/2025 14:25:55 Visualizado: 30/06/2025 14:33:54
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Não oferecido através da DocuSign		
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	30/06/2025 14:25:55
Entrega certificada	Segurança verificada	04/07/2025 12:16:44
Assinatura concluída	Segurança verificada	05/07/2025 14:11:00
Concluído	Segurança verificada	05/07/2025 14:11:00
Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		

CONSUMER DISCLOSURE

From time to time, ServiceNow (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through your DocuSign, Inc. (DocuSign) Express user account. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to these terms and conditions, please confirm your agreement by clicking the "I agree" button at the bottom of this document.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. For such copies, as long as you are an authorized user of the DocuSign system you will have the ability to download and print any documents we send to you through your DocuSign user account for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. To indicate to us that you are changing your mind, you must withdraw your consent using the DocuSign "Withdraw Consent" form on the signing page of your DocuSign account. This will indicate to us that you have withdrawn your consent to receive required notices and disclosures electronically from us and you will no longer be able to use your DocuSign Express user account to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through your DocuSign user account all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact ServiceNow:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: ivan.batanov@service-now.com

To advise ServiceNow of your new e-mail address

To let us know of a change in your e-mail address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at ivan.batanov@service-now.com and in the body of such request you must state: your previous e-mail address, your new e-mail address. We do not require any other information from you to change your email address..

In addition, you must notify DocuSign, Inc to arrange for your new email address to be reflected in your DocuSign account by following the process for changing e-mail in DocuSign.

To request paper copies from ServiceNow

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an e-mail to ivan.batanov@service-now.com and in the body of such request you must state your e-mail address, full name, US Postal address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with ServiceNow

To inform us that you no longer want to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your DocuSign account, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an e-mail to ivan.batanov@service-now.com and in the body of such request you must state your e-mail, full name, US Postal Address, telephone number, and account number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

Operating Systems:	Windows2000 or WindowsXP
Browsers (for SENDERS):	Internet Explorer 6.0 or above
Browsers (for SIGNERS):	Internet Explorer 6.0, Mozilla FireFox 1.0, NetScape 7.2 (or above)
Email:	Access to a valid email account
Screen Resolution:	800 x 600 minimum
Enabled Security Settings:	Allow per session cookies Users accessing the internet behind a Proxy Server must enable HTTP 1.1 settings via proxy connection

** These minimum requirements are subject to change. If these requirements change, we will provide you with an email message at the email address we have on file for you at that time providing you with the revised hardware and software requirements, at which time you will have the right to withdraw your consent.

Acknowledging your access and consent to receive materials electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to

other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please verify that you were able to read this electronic disclosure and that you also were able to print on paper or electronically save this page for your future reference and access or that you were able to e-mail this disclosure and consent to an address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format on the terms and conditions described above, please let us know by clicking the "I agree" button below.

By checking the "I Agree" box, I confirm that:

- I can access and read this Electronic CONSENT TO ELECTRONIC RECEIPT OF ELECTRONIC CONSUMER DISCLOSURES document; and
- I can print on paper the disclosure or save or send the disclosure to a place where I can print it, for future reference and access; and
- Until or unless I notify ServiceNow as described above, I consent to receive from exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to me by ServiceNow during the course of my relationship with you.