

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

HP – TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇOS DE SUPORTE

1. Partes – O presente Contrato (“Contrato”) regula a compra de serviços de suporte da HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda., empresa abaixo assinada e doravante indicada como "HP", pelo cliente abaixo identificado, doravante designado "Cliente".

2. Pedidos. "Pedido" significa a ordem aceita, incluindo todos os materiais de suporte que as partes identificam como integrante da contratação, seja em instrumento anexo ou por referência ("material de suporte"). Material de suporte pode incluir, por exemplo, lista de produtos de suporte, especificações de hardware ou software, descrições de serviço padrão ou especificamente negociado, as fichas de dados e seus suplementos, e descritos de trabalho (SOW), garantias asseguradas e acordo de nível de serviço (SLA), e que podem estar disponíveis para o Cliente em cópia impressa ou via acesso ao site designado pela HP.

3. Abrangência e Colocação dos Pedidos. Esse Contrato pode ser utilizado pelo Cliente para um único pedido ou para pedidos sucessivos. Além disso, esses termos podem ser usados em uma base global pelas "Afiliadas" das partes, ou seja, qualquer entidade controladora, controlada ou sob controle comum de uma das partes. As partes podem dar o seu aceite aos presentes termos, tanto pela assinatura no local indicado no final do presente documento ou por referência a esses termos nos Pedidos emitidos. As Afiliadas poderão participar deste Contrato, colocando pedidos que se refiram a prestação de serviços no mesmo país que a Afiliada HP que aceitar o Pedido, sempre fazendo referência a estes termos, e especificando quaisquer termos adicionais ou alterações que reflitam leis locais ou práticas de negócio.

4. Colocação dos Pedidos. O Cliente colocará os Pedidos junto a HP através do site ou portal específico do cliente, ou por carta, fax ou e-mail. Se for o caso, os pedidos devem especificar uma data de entrega do serviço. Se o Cliente prorrogar a data de entrega do serviço de um Pedido existente para além de 90 (noventa) dias, este será considerado um novo Pedido.

5. Preços e impostos. O preço será indicado por escrito pela HP ou, na ausência de uma proposta por escrito, conforme estabelecido no website da HP, portal específico para cliente, ou na lista de preços publicada pela HP no momento em que um Pedido for submetido a HP. Os preços não incluem taxas, impostos e encargos, inclusive encargos de instalação, transporte e manipulação, a menos que de outra forma ajustado pelas partes. Se a retenção na fonte de um imposto for exigida por lei, o Cliente deve entrar em contato com o representante da HP a fim de definir o procedimento apropriado.

6. - Faturas e Pagamentos. O Cliente concorda em pagar todos os valores faturados no prazo de 30 (trinta) dias da data da emissão da fatura pela HP. A HP pode suspender ou cancelar a realização de pedidos em aberto ou serviços, se o Cliente não efetuar os pagamentos devidos.

7. Serviços de Suporte. Os serviços de suporte da HP estão descritos no Material de Suporte aplicável, que irá abranger a descrição da oferta da HP, os requisitos de elegibilidade, as limitações de serviços e responsabilidades do Cliente, bem como os sistemas do Clientes que são objeto do suporte.

8. Elegibilidade. As obrigações de serviço da HP, suporte e garantia não cobrem reclamações resultantes de:

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

1. uso indevido, de preparação do local, ou site ou condições ambientais ou outras não-conformidade com Material de Suporte aplicável;
2. Modificações ou manutenção do sistema de calibração imprópria não realizadas pela HP ou autorizadas pela HP;
3. falhas ou limitações funcionais de qualquer software não-HP ou produto que impacte os sistemas de que sejam objeto do suporte ou serviços HP;
4. programas desenvolvidos para causa danos a computadores, servidores ou rede de computadores – “malware” (por exemplo, vírus, worm, etc) não introduzidos pela HP;
5. má utilização, negligência, acidentes, danos causados por incêndios ou enchentes, falhas elétricas, transporte pelo Cliente, ou outras causas fora do controle da HP.

9. Cooperação e Dependência. A capacidade da HP de fornecer serviços dependerá da cooperação razoável e oportuna do Cliente e da exatidão e integridade de todas as informações do Cliente que sejam necessárias para realização dos serviços.

10. Alterações dos Pedidos. Cada parte concorda em nomear um representante do projeto para servir como o principal ponto de contato na gestão da prestação de serviços e para lidar com questões que possam surgir. Solicitações para alterar o escopo dos serviços ou produtos vai exigir um pedido de alteração assinado por ambas as partes.

11. Desempenho de serviços. Os serviços são realizados utilizando reconhecidas práticas comerciais e padrões. O cliente concorda em informar de imediato qualquer não-conformidade dos serviços e a HP irá corrigi-la, de modo a que sejam atendidos os padrões regulares.

12. Ressalva. Exceção feita às obrigações do presente Contrato e na medida permitida por lei, a HP se exime de toda e qualquer outra garantia.

13. Direitos de Propriedade Intelectual. Não haverá a transferência de qualquer direito de propriedade intelectual no âmbito do presente Contrato. O Cliente concederá uma licença não exclusiva, mundial e isenta de royalties para qualquer propriedade intelectual que seja necessária para a HP e seus contratados executarem os serviços solicitados.

14. Violação dos Direitos de Propriedade Intelectual. A HP vai defender e / ou solucionar qualquer reclamação contra o Cliente, que alegue que um produto da marca HP ou serviço fornecido ao abrigo do presente Contrato viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros. O Cliente deverá notificar imediatamente a HP, assim como cooperar na defesa da HP. A HP poderá modificar o produto ou serviço, de modo a não infringir qualquer direito de terceiro e permanecendo funcionalmente equivalente, ou poderá adquirir a respectiva licença. Se essas opções não forem possíveis, a HP irá reembolsar o Cliente o valor pago pelo produto, se no primeiro ano após a aquisição, ou, se após tal prazo, o valor depreciado; para os serviços de suporte, fará o reembolso pro-rata do valor pré-pago ou, para os serviços profissionais / consultoria, o valor pago. A HP não será responsável por reclamações resultantes de qualquer uso não autorizado dos produtos ou serviços.

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

15. Confidencialidade. Informações trocadas no âmbito do presente Contrato serão tratadas como confidenciais se identificadas como tal na divulgação ou se as circunstâncias de divulgação indicarem, razoavelmente, tal tratamento. As informações confidenciais só podem ser utilizados com a finalidade de cumprir obrigações ou exercer direitos sob este Contrato, e serão compartilhadas com os funcionários, agentes ou contratados que necessitem conhecer tais informações para cumprimento do presente Contrato. As informações confidenciais deverão ser protegidas com um grau de cuidado apto a evitar o seu uso ou divulgação não autorizada, no prazo de três anos a partir da data de seu conhecimento ou, se for maior, no período em que tais informações permaneçam como confidenciais. Estas obrigações não cobrem informações que: i) eram conhecidas ou se tornaram do conhecimento da parte receptora sem obrigação de confidencialidade; ii) seja independentemente desenvolvida pela parte receptora; ou iii) se a divulgação for exigida por lei ou uma agência governamental.

16. Informações Pessoais. Cada parte deve cumprir suas respectivas obrigações em relação à legislação aplicável à proteção de dados e informações pessoais. A HP não tem intenção de ter acesso a informações de identificação pessoal ("PII") do cliente na prestação de serviços. Caso a HP tenha acesso a informações de identificação pessoal do Cliente armazenadas em um sistema ou dispositivo do Cliente, esse acesso será considerado acidental e o Cliente permanecerá responsável pelo tratamento das referidas informações. A HP utilizará toda e qualquer informação de identificação pessoal a que tenha acesso, estritamente para fins de entregar os serviços contratados.

17. Atendimento a Política de Comércio Global. Serviços fornecidos sob estes termos são para uso interno do Cliente e não para comercialização posterior. A HP poderá suspender o cumprimento de suas obrigações contratuais na medida em que exigida pelas leis aplicáveis a qualquer das partes.

18. Limitação de Responsabilidade. A HP será responsável pelos danos que o Cliente venha a suportar em decorrência do presente Contrato, até o limite de R\$ 1.000.000 (um milhão de reais) ou o valor pago pelo Cliente a HP para o respectivo Pedido, o que for menor. Nenhuma das partes será responsável por perda de receitas ou lucros, custos resultantes de paralisação de atividade, perda de dados ou danos indiretos, custos ou danos especiais. A responsabilidade das partes não está limitada para os casos de: infração a direitos de propriedade intelectual, morte ou lesões corporais causados por sua negligência; fraude; descumprimento intencional do Contrato, nem qualquer responsabilidade que não pode ser excluída ou limitada por força da legislação aplicável.

19. Disputas. Se o Cliente não estiver satisfeito com quaisquer serviços adquiridos ao abrigo deste Contrato e discordar da proposta de solução da HP, as partes concordam em escalar o problema para um Vice-Presidente (ou executivo equivalente) em suas respectivas organizações e para uma solução amigável, sem prejuízo do direito buscar, posteriormente, uma solução jurídica.

20. Força Maior. Nenhuma das partes será responsável por atrasos na execução ou desempenho de suas obrigações resultantes de causas fora de seu razoável controle, exceto para as obrigações de pagamento.

21. Rescisão. Qualquer das partes poderá rescindir este Contrato mediante notificação por escrito à outra parte, se uma das partes deixar de cumprir qualquer obrigação e falhar em remediar a violação dentro de um prazo razoável e após a notificação, por escrito, da ocorrência do descumprimento. Se uma das partes se tornar insolvente, incapaz de pagar dívidas no vencimento, requerer ou tiver requerida a sua falência, liquidação judicial ou cessão de ativos, a outra parte poderá rescindir este Contrato e cancelar quaisquer obrigações ainda não

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

cumpridas. Quaisquer termos do Contrato que, por sua natureza, se estendam além da rescisão ou término do contrato permanecerá em vigor até que sejam cumpridos e serão aplicáveis aos sucessores das partes e cessionários legal ou contratualmente autorizados.

22. Disposições Gerais. Este Contrato representa todo o entendimento das partes em relação ao objeto contratual e substitui qualquer comunicação prévia ou acordos que possam existir. Modificações ao Contrato serão feitas somente através de um aditivo assinado por ambas as partes. O Contrato será regido pelas leis do país em que estiver estabelecida a HP ou a afiliada HP que aceitar a Ordem, e os tribunais desse local terão jurisdição para julgar qualquer demanda dele decorrente, facultando-se a HP ou suas afiliadas proporem qualquer medida ou ação para cobrança de valores devidos por força desse Contrato, no país em que a filial do Cliente que colocou o Pedido estiver estabelecida. O Cliente e a HP concordam que a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias não se aplica ao presente Contrato. Reclamações originadas ou exigíveis nos Estados Unidos será regido pelas leis do estado de California, excluindo as hipóteses de eleição de regras e conflito de leis.

FICHA DE DADOS SUPPLEMENTAL DATA SHEET

Este folheto suplementar fornece requisitos gerais adicionais e limitações que se aplicam à oferta de suporte da HP, que são definidos em detalhes nos folhetos específicos da oferta, com exceção aos suportes fornecidos por HP Software.

1. ELEGIBILIDADE AOS SERVIÇOS

- **Elegibilidade Geral ao Suporte a Hardware.** Produtos de hardware devem estar em boas condições de funcionamento, conforme razoavelmente determinado pela HP, para ser elegível ao serviço de suporte. O Cliente deve manter os produtos elegíveis na mais atual configuração e níveis de revisão especificados pela HP.
- **Retorno ao Suporte.** Se o Cliente permitir que expire o prazo de suporte, a HP poderá cobrar taxas adicionais para retomar o suporte ou exigir que o Cliente atualize determinado hardware ou software..
- **Utilização de Ferramentas de Serviço Exclusivas.** A HP pode exigir que o Cliente use determinado hardware e / ou sistema de software e programas de rede de diagnóstico e manutenção ("Ferramentas de Serviço Exclusivas"), bem como algumas ferramentas de diagnóstico que podem ser incluídas como parte do sistema do Cliente. As Ferramentas de Serviço Exclusivas são e permanecerão propriedade exclusiva da HP, e são fornecidas "tal como estão." As Ferramentas de Serviço Exclusivas podem residir nos sistemas ou site do Cliente. O Cliente só poderá usar as Ferramentas de Serviço Exclusivas durante o período de cobertura do suporte e somente conforme permitido pela HP, sendo certo que o Cliente não poderá vender, transferir, ceder, penhorar ou, de qualquer forma, bloquear ou transmitir as Ferramentas de Serviço Exclusivas. Após o término de Suporte, o Cliente irá retornar as Ferramentas de Serviço Exclusivas ou permitir que a HP as remova. O Cliente também será obrigado a:
 - permitir que a HP mantenha as Ferramentas de Serviço Exclusivas instaladas em seus sistemas ou sites, e ajudar a HP a executá-las;
 - Instalar Ferramentas de Serviço Exclusivas, incluindo a instalação de todas as atualizações e "patches" necessários;
 - usar o recurso de transferência eletrônica de dados para informar a HP sobre ocorrências identificadas pelo software;

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

- se necessário, comprar específico hardware de conexão remota HP para sistemas com serviço de diagnóstico remoto, e
- fornecer conexão remota através de uma linha de comunicações aprovada.

2. LIMITAÇÕES AO SUPORTE

- **Disponibilidade Local de Suporte.** Algumas ofertas, recursos e cobertura (e produtos) podem não estar disponíveis em todos os países ou áreas. Além disso, a entrega de suporte fora das áreas de cobertura da HP podem estar sujeitas a custos de viagens, tempo de resposta mais longos, restauração reduzida ou compromissos de reparação, e a horas de cobertura reduzidas.
- **Versão para Suporte.** Salvo se ajustado por escrito de forma diversa pela HP, e para as ofertas não entregues pela HP Software, a HP só fornece suporte para a versão atual e a versão imediatamente anterior do software da marca HP, e desde que o software da marca HP seja usado com hardware ou software incluído nas especificações de configurações da HP no nível de versão especificado. "Versão" significa uma versão de software que contém novas funcionalidades, melhorias e / ou atualizações de manutenção, ou para um determinado software, o conjunto de revisões embalados em uma única entidade e, como tal, disponíveis para o Cliente.
- **Mudanças e Impactos Sobre o Suporte.** A realocação de qualquer produto objeto do Suporte é de responsabilidade do Cliente e está sujeita à disponibilidade local de prestação de serviços e as mudanças da taxa de cobrança. Pode ser necessária prévia comunicação a HP para que tenha início os serviços de suporte após a realocação. Para os produtos, qualquer realocação também está sujeita aos termos da licença para tais produtos.
- **Suporte a Produtos de Terceiros Fornecedores.** A HP oferece suporte para certos produtos que não são da marca HP. A ficha de informações relevantes irá especificar a disponibilidade e os níveis de cobertura, e o suporte será prestado adequadamente, estando ou não os produtos sob garantia. A HP pode descontinuar o suporte de produtos que não sejam da marca HP, se o fabricante ou licenciante deixar de fornecer suporte para os mesmos.
- **Modificações.** O Cliente permitirá que a HP, por solicitação desta e sem nenhum custo adicional, modifique os produtos para melhorar a operação, o suporte e a confiabilidade, ou para atender aos requisitos legais.

3. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- **Acesso ao Site e Produtos.** O Cliente deverá fornecer à HP acesso aos Produtos cobertos pelo Suporte; e, se aplicável, espaço e instalações de trabalho adequados dentro de uma distância razoável dos Produtos; acesso e uso de informações, recursos do Cliente e instalações, conforme razoavelmente determinado como necessário pela HP para prestar o serviço de suporte; e outras exigências de acesso descritas na Ficha de Dados aplicável. Se o Cliente deixar de fornecer tal acesso, resultando na impossibilidade por parte da HP de fornecer o suporte, a HP terá o direito de cobrar do Cliente pela chamado de suporte, conforme as taxas de serviço publicadas pela HP. O Cliente é responsável pela retirada de quaisquer produtos não elegíveis ao suporte, de acordo com orientação da HP, a fim de permitir a HP a prestação do serviço de suporte. Se a prestação do serviço de suporte for dificultada devido a produtos não elegíveis, a HP cobrará do Cliente pelo trabalho extra, conforme taxas de serviço publicadas pela HP.
- **Licenças.** O Cliente pode adquirir suporte disponível para produtos da marca HP somente se o Cliente puder comprovar que adquiriu legitimamente uma licença HP adequada para os produtos, e o Cliente não pode alterar ou modificar os produtos, salvo se autorizado pela HP a qualquer momento.

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

- **Documentação de Suporte de Software e Direito de Cópia.** O Cliente somente pode copiar atualizações da documentação se o Cliente adquiriu o direito de copiá-las para os produtos associados. As cópias devem incluir os avisos apropriados sobre a Marca HP e direitos autorais.
- **Unidades Emprestadas.** A HP mantém a propriedade e o Cliente tem o risco de perda ou dano das unidades emprestadas, quando essas forem fornecidas, a critério da HP, como parte do suporte ou dos serviços de garantia, sendo que tais unidades deverão ser devolvidas à HP, sem ônus ou gravames, no final do período do empréstimo.
- **Suporte de Hardware.** Cabos e Conectores Compatíveis. O Cliente conectará os produtos de hardware cobertos pelo suporte com cabos e conectores (incluindo fibra ótica, se aplicável) que sejam compatíveis com o sistema, de acordo com o manual de operação do fabricante.
- **Backup de Dados.** Para reconstruir seus arquivos, dados ou programas, modificados ou perdidos, o Cliente deve manter um sistema ou procedimento de backup em separado, que não dependa dos produtos sob suporte.
- **Soluções paliativas temporárias (“workarounds”).** O Cliente implementará procedimentos temporários ou soluções paliativas fornecidas pela HP, enquanto a HP estiver trabalhando para encontrar uma solução permanente.
- **Ambientes Perigosos.** O Cliente notificará a HP caso este use os produtos em ambiente que apresente perigo potencial à saúde ou à segurança dos empregados ou subcontratados da HP. A HP poderá exigir que o Cliente mantenha tais produtos sob a supervisão da HP e poderá adiar os serviços até que o Cliente venha a sanar tais riscos.
- **Representante Autorizado.** O Cliente terá um representante presente quando a HP fornecer suporte no site do Cliente.
- **Lista de Produtos.** O Cliente criará, manterá e atualizará uma lista de todos os produtos sob suporte, incluindo: a localização dos produtos, os números de série, os identificadores de sistemas designados pela HP e os níveis de cobertura.
- **Solicitantes designados do Centro de Soluções.** O Cliente identificará um número razoável de solicitantes, conforme determinado pela HP e pelo Cliente (“Solicitantes Designados”), os quais poderão acessar os call centers de suporte ao cliente da HP (“Centro de Soluções”) ou as ferramentas de ajuda online.
- **Qualificações dos Solicitantes dos Centros de Soluções.** Os Solicitantes Designados devem, de modo geral, ter conhecimento e demonstrar aptidão técnica em administração de sistemas, gerenciamento de sistemas e, se possível, administração e gerenciamento de redes e testes diagnósticos. A HP pode rever e discutir com o Cliente a experiência de qualquer Solicitante Designado para determinar a elegibilidade inicial. Caso surjam quaisquer questões durante um chamado ao Centro de Soluções que, na opinião razoável da HP, possam ser resultado da falta de treinamento e de experiência geral do Solicitante Designado, a HP poderá exigir que o Cliente substitua esse Solicitante Designado. Todos os Solicitantes Designados devem possuir o identificador de sistemas próprio, conforme fornecido ao Cliente quando do início do Suporte. O Centro de Soluções podem fornecer suporte em inglês ou no(s) idioma(s) local(is), ou em ambos.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Cancelamento.** O Cliente pode cancelar pedidos de suporte ou excluir produtos de suporte mediante aviso prévio e por escrito, de 30 (trinta) dias, salvo acordo em contrário por escrito. A HP pode descontinuar o suporte a produtos e serviços específicos de suporte que sejam excluídos da oferta de suporte da HP, mediante

Contrato Número :

HP:.....

Cliente:.....

Início de Vigência:.....

Prazo de Duração: :.....

aviso prévio e por escrito de 60 (sessenta) dias, salvo acordo em contrário por escrito. Se o Cliente cancelar suporte pré-pago, a HP irá reembolsar o Cliente o montante pro-rata para o suporte cancelado, sujeitando-se o Cliente às restrições ou taxas de rescisão antecipada que estejam estabelecidos por escrito.

- **Preços.** Exceto para o suporte pré-pago ou se de outra forma acordado por escrito, a HP pode alterar os preços de suporte, mediante notificação escrita com 60 (sessenta) dias de antecedência.
- **Serviços adicionais.** Os serviços adicionais realizados pela HP, por solicitação do Cliente, e que não estejam incluídos no Suporte adquirido, serão cobrados utilizando-se as taxas aplicáveis aos serviços publicadas para o país em que o serviço será realizado.
- **Peças de reposição.** As peças fornecidas sob suporte de hardware podem ser substituições em unidades inteiras, ou serem novas ou equivalentes a novas, em desempenho e confiabilidade, e garantidas como novas. As peças substituídas passam a ser propriedade da HP, a menos que a HP concorde com o contrário e o Cliente pague os encargos aplicáveis.