

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

TERMOS APLICÁVEIS AO CLIENTE DA HP

1. **Partes.** Os presentes termos constituem o acordo (“**Acordo**”) que regula a aquisição, pela entidade do Cliente adiante identificada (“**Cliente**”), de serviços e licenças de produtos de software à entidade da Hewlett-Packard Company identificada na secção de assinatura (“**HP**”).
2. **Encomendas.** Por “**Encomenda**” entende-se a encomenda aceite, incluindo os materiais de suporte que as partes identifiquem como fazendo parte da mesma, quer por anexo ou por referência (“**Material de Suporte**”). Material de Suporte poderá incluir (por exemplo) listas de produtos de software, especificações de software, descrições de serviços *standard* ou negociadas, fichas de dados e os respetivos suplementos e cadernos de encargos (*statement of work*), garantias publicadas e acordos sobre níveis de serviço, podendo ser disponibilizado ao Cliente em papel ou através do acesso a um *website* determinado pela HP.
3. **Âmbito e Pedido de Encomenda.** Os presentes termos poderão ser utilizados pelo Cliente em relação a uma única Encomenda ou como base para diversas Encomendas. Acresce ainda que, os presentes termos poderão ser utilizados globalmente pelas “**Afiliadas**” das partes, entendendo-se como tal qualquer entidade que seja controlada por, que controle, ou que se encontre sob o controle da mesma entidade que controle uma das partes. As partes poderão confirmar a sua aceitação dos presentes termos mediante a aposição da respetiva assinatura no local indicado no final do presente documento ou fazendo referência aos presentes termos nas Encomendas. As Afiliadas encontram-se abrangidas pelos presentes termos ao apresentar pedidos de encomenda nos quais seja indicado que o serviço é prestado ou que o produto de software é entregue no mesmo país da Afiliada da HP que aceite a Encomenda, fazendo referência aos presentes termos e indicando termos adicionais ou alterações que sejam necessários para fazer refletir a legislação ou práticas comerciais locais.
4. **Processo de Encomenda.** O Cliente poderá apresentar pedidos de encomenda à HP através do *website* HP, do portal para clientes da HP ou, ainda, por carta, fax ou e-mail. Quando aplicável, as Encomendas deverão indicar uma data para a prestação do serviço. Caso o Cliente prorogue a data de prestação do serviço prevista numa Encomenda já existente por mais de 90 (noventa) dias, considerar-se-á como tendo sido efetuada uma nova Encomenda.
5. **Preços e Impostos.** Os preços serão aqueles que forem indicados por escrito pela HP ou, na ausência de uma indicação escrita, serão os que estiverem indicados no portal de clientes na Web ou na tabela de preços publicada pela HP à data em seja efetuado um pedido de encomenda à HP. Os preços não incluirão impostos, pagamentos aduaneiros e taxas (incluindo de instalação, transporte e manuseamento), salvo orçamentação em contrário. Caso a legislação obrigue à retenção de imposto na fonte deverá ser contactado o representante de encomendas da HP a fim de ser acordado o procedimento a seguir. A HP cobrará em separado as despesas correntes razoáveis, tais como despesas de viagem incorridas na prestação de serviços profissionais.
6. **Faturação e Pagamento.** O Cliente compromete-se a pagar todos os montantes faturados no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da fatura da HP. A HP poderá suspender ou cancelar a prestação dos serviços ou o cumprimento das Encomendas pendentes caso o Cliente não efetue os pagamentos na data de vencimento.

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

7. **Título.** O risco de perda ou dano/percemento dos produtos de hardware, e a titularidade dos mesmos transfere-se, com a entrega, para o Cliente ou para quem este indique. Nos casos em que a lei o permita, a HP manterá uma reserva de propriedade sobre os produtos vendidos até que seja recebida a totalidade do pagamento.
8. **Entrega.** A HP envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para proceder à entrega atempada dos produtos. A HP poderá optar por entregar o software e a informação de licença/produto por transmissão eletrónica ou por *download*.
9. **Instalação.** Caso a HP se encontre a prestar serviços de instalação com a compra do produto, as diretrizes da HP aplicáveis às suas instalações (disponíveis mediante solicitação) descreverão os requisitos aplicáveis ao Cliente. A HP realizará os seus procedimentos de instalação e de ensaio normais para confirmar a conclusão.
10. **Serviços de Suporte.** Os serviços de suporte da HP serão descritos no respetivo Material de Suporte, que incluirá a descrição da oferta da HP, requisitos de elegibilidade, limitações do serviço e responsabilidades do Cliente, bem como os sistemas do Cliente abrangidos pelos serviços de suporte.
11. **Elegibilidade.** Os compromissos da HP referentes a serviço, suporte e garantia não abrangem as reclamações resultantes das seguintes situações:
 1. uso impróprio, preparação inadequada das instalações ou condições ambientais inadequadas, ou outras situações de incumprimento do Material de Suporte aplicável;
 2. modificações, manutenções inadequadas do sistema ou calibrações que não sejam executadas pela HP ou autorizadas pela HP;
 3. falhas ou limitações funcionais de qualquer produto ou software não HP que afectem os sistemas que recebam o suporte ou serviço HP;
 4. software maligno (por ex., vírus, *worms*, etc.) que não seja introduzido pela HP; ou,
 5. abuso, negligência, acidentes, danos causados por fogo ou água, perturbações elétricas, transporte pelo Cliente ou outras causas que se encontrem para além do controlo da HP.
12. **Serviços profissionais.** A HP prestará os serviços de consultoria de tecnologias de informação encomendados, formação ou outros serviços que se encontrem descritos no Material de Suporte aplicável.
13. **Aceitação dos Serviços Profissionais.** O processo de aceitação (caso este exista) será descrito no Material de Suporte aplicável, apenas será aplicável aos entregáveis (*deliverables*) especificados e não será aplicável a outros produtos ou serviços a prestar pela HP.
14. **Condições.** A capacidade de a HP prestar os serviços dependerá da cooperação razoável e atempada por parte do Cliente e da exatidão e integralidade da informação do Cliente necessária à prestação dos serviços.
15. **Ordens de Alteração.** As partes comprometem-se a nomear um representante do projeto para servir como principal interlocutor na gestão da prestação dos serviços e no tratamento dos problemas que

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

possam surgir. Os pedidos de alteração do âmbito dos serviços ou dos entregáveis (*deliverables*) carecem de uma ordem de alteração assinada por ambas as partes.

16. **Desempenho dos Produtos.** Todos os produtos de hardware de marca HP encontram-se abrangidos pelas declarações de garantia limitada da HP que serão fornecidas com os produtos ou que serão disponibilizadas por outros meios. As garantias de hardware têm início na data da entrega ou, se aplicável, com a conclusão da instalação pela HP, ou (nos casos em que o Cliente atrase a instalação pela HP) o mais tardar 30 (trinta) dias a contar da data de entrega. Os produtos de marca não HP encontram-se sujeitos à garantia que é prestada pelo terceiro fornecedor em questão.
17. **Desempenho do Software.** A HP garante que os produtos de software de marca HP serão substancialmente conformes às suas especificações e estarão livres de software maligno na data de entrega. As garantias prestadas pela HP para produtos de software terão início na data de entrega e, salvo determinação em contrário constante do Material de Suporte, vigorarão por 90 (noventa) dias. A HP não garante que o funcionamento dos produtos de software se encontra livre de interrupções ou de erros, ou que os produtos de software funcionarão em combinações de hardware e software diferentes das autorizadas pela HP no Material de Suporte.
18. **Prestação dos Serviços.** Os serviços são prestados empregando padrões e práticas comerciais geralmente reconhecidos. O Cliente compromete-se a comunicar com prontidão todas as preocupações relativas à prestação do referido serviço comprometendo-se a HP a prestar, de novo, os serviços que não observem os critérios acima referidos.
19. **Serviços com Entregáveis.** Caso se encontrem previstos nos Materiais de Suporte para serviços determinados entregáveis esses entregáveis estarão em conformidade com os requisitos expressos por um período de 30 (trinta) dias após a entrega. Caso o Cliente informe a HP de uma não conformidade no decurso do período de 30 (trinta) dias a HP solucionará o problema com o entregável ou devolverá ao Cliente o valor pago por este pelos entregáveis mediante devolução dos mesmos à HP.
20. **Reclamações de Produto ao Abrigo da Garantia.** Quando a HP receba uma reclamação válida ao abrigo da garantia, apresentada em relação a um produto de hardware ou software HP, a HP procederá à reparação do defeito em questão ou substituirá o produto. Caso não seja possível à HP concluir a reparação nem seja possível substituir o produto em prazo razoável, o Cliente terá direito ao reembolso total, mediante a devolução, com prontidão, do produto à HP (caso se trate de hardware), ou mediante a confirmação escrita, pelo Cliente, de que o produto de software em questão foi destruído ou permanentemente desativado. A HP pagará o transporte dos produtos reparados ou substituídos para o Cliente, sendo o Cliente responsável pelas despesas de transporte com a devolução do produto à HP.
21. **Direitos.** O presente Acordo fixa todos os direitos relativamente às reclamações ao abrigo da garantia. Tanto quanto a lei o permitir, a HP recusa todas as demais garantias.
22. **Direitos de Propriedade Intelectual.** Não haverá qualquer transmissão de direitos de propriedade intelectual ao abrigo do presente Acordo. O Cliente concederá à HP uma licença e direito não exclusivos, mundiais e gratuitos sobre todos os direitos de propriedade intelectual que sejam necessários para permitir à HP, e a quem esta venha a designar, prestar os serviços encomendados. Caso a HP crie entregáveis (*deliverables*) especificamente para o Cliente, que sejam como tal identificados no Material

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

de Suporte, a HP desde já concede ao Cliente uma licença mundial, não exclusiva, integralmente paga e gratuita para reproduzir e utilizar cópias dos entregáveis (*deliverables*) internamente.

- 23. Violação de Direitos de Propriedade Intelectual.** A HP exercerá a defesa e/ou celebrará acordos no âmbito de ações intentadas contra o Cliente onde se alegue que um serviço ou produto de marca HP, fornecido nos termos do presente Acordo, viola direitos de propriedade intelectual de um terceiro. A HP confiará na pronta notificação proposição da ação pelo Cliente e na cooperação, por parte do Cliente, no exercício da defesa pela HP. A HP poderá modificar o produto ou serviço para que, não obstante continuando a ser substancialmente equivalente, deixe de violar direitos de propriedade intelectual de terceiros, ou poderá procurar obter uma licença. Na eventualidade de não ser possível o recurso às sobreditas opções, a HP reembolsará ao Cliente o montante pago por este, no primeiro ano, pelo produto afetado ou, após esse período, o valor depreciado ou, no caso de serviços de suporte, o remanescente do montante que tenha sido pago antecipadamente ou, no caso de serviços profissionais, o montante pago. A HP não será responsável pelas reclamações resultantes de utilização não autorizada dos produtos ou serviços. O presente ponto será aplicável a entregáveis que sejam identificados como tal no respectivo Material de Suporte, sendo que para todas as outras situações a HP não é responsável por reclamações decorrentes do conteúdo ou desenho de entregáveis indicados pelo Cliente.
- 24. Concessão da Licença.** A HP concederá ao Cliente uma licença não exclusiva para a utilização da versão ou versão *release* do software de marca HP indicado na Encomenda. Apenas é autorizada a utilização para fins internos da empresa (e não para nova comercialização), ficando essa utilização sujeita às informações específicas sobre licença que estiverem contidas no produto de software ou no respectivo Material de Suporte. Relativamente ao software que não seja de marca HP, a sua utilização será regulada pelos termos de licenciamento de terceiros.
- 25. Atualizações.** O Cliente poderá encomendar novas versões de software, versões *release* ou atualizações de manutenção (“**Atualizações**”), caso estas se encontrem disponíveis, em separado ou através de um contrato de suporte de software da HP. Poderão ser aplicáveis licenças ou taxas adicionais pelas referidas Atualizações ou pela utilização do software num ambiente atualizado. As Atualizações estão sujeitas aos termos de licenciamento que estiverem em vigor à data em que a HP disponibilize as mesmas ao Cliente.
- 26. Restrições às Licenças.** A HP poderá monitorizar remotamente as restrições à utilização/licença e, caso a HP disponibilize um programa de gestão de licenças, o Cliente compromete-se a, dentro de um prazo razoável, instalá-lo e a utilizá-lo. O Cliente poderá efetuar uma cópia ou uma adaptação de um produto de software licenciado exclusivamente para fins de arquivo ou caso tal constitua um passo essencial na utilização autorizada do software. O Cliente apenas poderá utilizar a referida cópia de arquivo sem pagar uma licença adicional nos casos em que o sistema primário não se encontre operacional. O Cliente não poderá copiar software licenciado em qualquer rede de distribuição externa pública ou disponibilizá-lo numa rede dessa natureza. As licenças que permitam a utilização na intranet do Cliente exigem que o acesso apenas seja efetuado por pessoas autorizadas. O Cliente não poderá igualmente modificar, efetuar engenharia inversa, desmontar, descriptar, descompilar ou realizar obras derivadas de qualquer software licenciado ao Cliente nos termos do presente Acordo, salvo se tal for permitido por lei, caso em que o Cliente prestará à HP as informações razoavelmente detalhadas sobre as referidas atividades.

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

- 27. Prazo e Cessação da Licença.** Salvo estipulação em contrário, qualquer licença é concedida perpetuamente; contudo, caso o Cliente não cumpra os termos do presente Acordo, a HP poderá fazer cessar a licença mediante notificação escrita. Imediatamente após a cessação ou, no caso de uma licença com prazo limitado, após a caducidade, o Cliente destruirá todas as cópias do software ou procederá à sua devolução à HP, podendo, porém, conservar uma cópia exclusivamente para arquivo.
- 28. Transmissão da Licença.** O Cliente não poderá sublicenciar, ceder, transmitir, alugar ou locar o software ou a licença de software, salvo nos termos em que seja autorizado pela HP. As licenças de software de marca HP são geralmente transmissíveis com a prévia autorização por escrito da HP e após o pagamento à HP das taxas aplicáveis. Com a transmissão, cessam os direitos do Cliente, devendo o Cliente transferir todas as cópias do software para o transmissário. O transmissário deverá acordar por escrito a sua vinculação aos termos de licenciamento de software aplicáveis. O Cliente apenas poderá transferir o *firmware* com a transmissão do hardware associado.
- 29. Cumprimento dos Termos de Licenciamento.** A HP poderá auditar o cumprimento dos termos de licenciamento pelo Cliente. Mediante aviso prévio, com uma antecedência razoável, a HP poderá realizar uma auditoria, durante o horário normal de expediente (sendo a HP responsável pelos custos da auditoria). Caso o resultado da auditoria revele terem ocorrido défices nos pagamentos, o Cliente pagará à HP esses défices. Caso os défices nos pagamentos apurados excedam 5% (cinco por cento) do preço contratual, o Cliente pagará à HP os custos da auditoria.
- 30. Confidencialidade.** As informações trocadas nos ao abrigo do presente Acordo serão tratadas como confidenciais caso sejam identificadas como tal no momento da divulgação ou se as circunstâncias da divulgação indicarem, segundo critérios de razoabilidade, a necessidade desse tratamento. As informações confidenciais apenas poderão ser utilizadas com vista ao cumprimento de obrigações ou ao exercício de direitos decorrentes do presente Acordo, e apenas poderão ser partilhadas com os trabalhadores, mandatários ou prestadores de serviços que tenham necessidade de conhecer essas informações em apoio a esse objetivo. As informações confidenciais serão protegidas empregando um grau de cuidado razoável para impedir a utilização ou divulgação não autorizada pelo prazo de 3 (três) anos a contar da data de receção ou (se superior) pelo período em que a informação permanecer confidencial. As referidas obrigações não abrangem as informações: i) que fossem conhecidas ou passem a ser conhecidas pela parte recetora sem qualquer obrigação de confidencialidade; ii) que sejam desenvolvidas de forma independente pela parte recetora; ou iii) cuja divulgação seja exigida por lei ou por uma entidade governamental.
- 31. Dados Pessoais.** Cada uma das partes deverá cumprir as suas respetivas obrigações decorrentes da legislação sobre proteção de dados que seja aplicável. A HP não pretende ter acesso a informação pessoalmente identificável (“IPI”) do Cliente durante a prestação dos serviços. Caso a HP tenha acesso a IPI do Cliente que esteja armazenada num sistema ou num equipamento do Cliente, esse acesso será provavelmente acidental e o Cliente será sempre o responsável pelo tratamento dos dados. A HP utilizará a IPI a que tenha acesso estritamente para efeitos da prestação dos serviços encomendados.
- 32. Utilização pelo Governo Federal dos EUA.** Caso o software seja licenciado ao Cliente para ser utilizado no cumprimento de um contrato, ainda que por subcontratação, com o Governo dos Estados Unidos da América, o Cliente acorda que, nos termos do constante nas disposições FAR 12.211 e 12.212, o software

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

comercial, a documentação e os dados técnicos referentes a itens comerciais são licenciados nos termos da licença comercial *standard* da HP.

- 33. Cumprimento da Regulamentação Global de Caráter Comercial.** Os serviços e produtos de software fornecidos nos termos do presente Acordo destinam-se à utilização interna do Cliente e não à sua posterior comercialização. Caso o Cliente exporte, importe ou transfira produtos de software e/ou entregáveis (*deliverables*) fornecidos ao abrigo do presente Acordo, o Cliente será responsável pelo cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e pela obtenção de todas as autorizações à exportação ou importação que forem exigidas. A HP poderá suspender o cumprimento do presente Acordo na medida em que o exija a legislação aplicável a qualquer uma das partes.
- 34. Limitação da Responsabilidade.** A responsabilidade da HP perante o Cliente ao abrigo do presente Acordo encontra-se limitada a \$1.000.000,00 (um milhão de dólares norte americanos) ou ao montante que for devido à HP pela Encomenda em questão, consoante o valor que for superior. Nem o Cliente nem a HP serão responsáveis pela perda de receitas ou lucros, pelos custos decorrentes do tempo de inatividade, pela perda ou danos de/em dados ou pelos custos ou obrigações de indemnização por danos indirectos, especiais ou consequenciais. A presente disposição não limita a responsabilidade de nenhuma das partes quanto à utilização não autorizada de direitos de propriedade industrial, morte ou lesões corporais que sejam causadas por negligência; por fraude; deliberada recusa à aplicação do presente Acordo; ou qualquer responsabilidade que não possa ser excluída ou limitada pela lei aplicável.
- 35. Litígios.** Caso o Cliente esteja descontente com quaisquer serviços adquiridos em conformidade com o presente Acordo e discorde da resolução proposta pela HP, as partes convencionam reportar prontamente a questão a um Vice-Presidente (ou a um titular de cargo executivo equivalente) das suas respectivas organizações com vista à resolução amigável, sem prejuízo do direito de, posteriormente, acionar um meio de resolução legal.
- 36. Força Maior.** Nenhuma das partes será, excetuando as obrigações de pagamento, responsável pelas situações de mora ou de incumprimento cujas causas estejam, segundo critérios de razoabilidade, fora do seu controlo.
- 37. Cessação.** Qualquer uma das partes poderá pôr termo ao presente Acordo mediante notificação escrita caso a outra parte não cumpra qualquer obrigação substancial e não proceda à sanção do incumprimento em prazo razoável após ser notificada por escrito dos detalhes. Caso qualquer uma das partes se torne insolvente, incapaz de pagar as dívidas na data de vencimento ou requerer ou ficar sujeita a falência, administração judicial ou cessão dos ativos, a outra parte pode pôr termo ao presente Acordo e poderá cancelar as obrigações que não tenham sido cumpridas. Todas as disposições do presente Acordo que, pela sua natureza, devam permanecer em vigor após a caducidade ou cessação antecipada do presente Acordo permanecerão em vigor até serem cumpridas, sendo aplicáveis aos respetivos sucessores e cessionários autorizados de ambas as partes.
- 38. Disposições Gerais.** O presente Acordo representa o acordo integral das partes com respeito ao seu objeto, revogando todas as anteriores comunicações ou acordos que possam existir. O presente Acordo apenas poderá ser alterado por adenda escrita assinada por ambas as partes. O Acordo será regulado pelas leis do país da HP ou da Afiliada da HP que aceitar a Encomenda, sendo competentes os tribunais desse local. A HP ou a sua Afiliada poderão, todavia, exigir judicialmente o pagamento no país onde

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

estiver situada a Afiliada do Cliente que tiver efetuado o pedido de Encomenda. O Cliente e a HP acordam que a Convenção das Nações Unidas sobre os Contratos de Venda Internacional de Mercadorias não é aplicável. As ações emergentes ou intentadas nos Estados Unidos da América serão reguladas pelas leis do Estado de California, excluindo as normas sobre escolha ou conflito de leis.

FICHA DE DADOS SUPLEMENTARES

A presente Ficha de Dados Suplementares prevê as limitações e requisitos adicionais de caráter geral que são aplicáveis às ofertas de suporte da HP, as quais se encontram previstas pormenorizadamente em fichas de dados relativas a cada oferta em concreto, salvo as ofertas de suporte de Software da HP.

1. ELEGIBILIDADE PARA O SERVIÇO

- **Elegibilidade Geral para o Suporte de Hardware.** A fim serem elegíveis para receber serviços de suporte, os produtos de hardware deverão encontrar-se em boas condições de funcionamento, conforme seja determinado pela HP segundo critérios de razoabilidade. Acresce que, para que os produtos sejam elegíveis, o Cliente deverá mantê-los de acordo com a última configuração e com os níveis de revisão que sejam especificados pela HP.
- **Restabelecimento de Serviços de Suporte.** Caso o Cliente deixe terminar o contrato de prestação do suporte, a HP poder-lhe-á cobrar taxas adicionais para restabelecer a prestação dos serviços de suporte ou poderá a HP exigir que o Cliente efetue determinadas atualizações (*upgrades*) de hardware ou software.
- **Utilização de Ferramentas de Manutenção Exclusivas.** A HP poderá exigir que o Cliente utilize determinados programas de manutenção e diagnóstico de rede e de sistema, de software e/ou hardware (“Ferramentas de Manutenção Exclusivas”), bem como determinadas ferramentas de diagnóstico que poderão ser integradas no sistema do Cliente. As Ferramentas de Manutenção Exclusivas são e continuarão a ser única e exclusivamente propriedade da HP, sendo fornecidas “como se encontram” (*as is*). As Ferramentas de Manutenção Exclusivas poderão encontrar-se nos sistemas ou instalações do Cliente. O Cliente apenas poderá utilizar as Ferramentas de Manutenção Exclusivas durante o prazo de cobertura dos serviços de Suporte aplicável e nos termos em que seja autorizado pela HP, não podendo o Cliente vender, transmitir, ceder, empenhar ou de algum modo onerar ou transferir as Ferramentas de Manutenção Exclusivas. Após a cessação do Suporte, o Cliente deverá devolver as Ferramentas de Manutenção Exclusivas ou permitir à HP que efectue a sua remoção. O Cliente deverá igualmente:
 - Permitir à HP manter as Ferramentas de Manutenção Exclusivas nos sistemas ou instalações do Cliente, e prestar assistência à HP na execução das mesmas;
 - Instalar as Ferramentas de Manutenção Exclusivas, incluindo a instalação das atualizações e dos *patches* que sejam necessários.
 - Utilizar as capacidades de transferência eletrónica de dados para informar a HP dos eventos identificados pelo software;
 - Caso se afigure necessário necessário, comprar hardware de ligação remota, conforme seja indicado pela HP, para os sistemas com serviço de diagnóstico remoto; e,
 - Disponibilizar conectividade remota através de uma linha de comunicações aprovada.

2. LIMITAÇÕES DO SUPORTE

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

- **Disponibilidade Local do Suporte.** Algumas ofertas, funcionalidades e coberturas (e os produtos conexos) poderão não estar disponíveis em todos os países ou zonas. Acresce ainda que a prestação de serviços de suporte fora das zonas de cobertura da HP poderá levar à aplicação de taxas de deslocação, maiores tempos de resposta, menores compromissos em matéria de restauro ou reparação e um horário de cobertura inferior.
- **Versões Suportadas.** Salvo acordo escrito da HP em contrário, e relativamente às ofertas que não sejam prestadas pelo Software HP, a HP apenas prestará serviços de suporte à versão em vigor e à versão imediatamente anterior do software de marca HP, e desde que o software de marca HP seja utilizado com hardware ou software incluído nas configurações indicadas pela HP relativamente à versão em questão. Por “versão” deverá entender-se um lançamento de software que contenha novas funcionalidades, melhoramentos e/ou atualizações de manutenção ou, relativamente a certos tipos de software, um conjunto de revisões integradas num único conjunto e disponibilizadas dessa forma aos clientes da HP.
- **Transferência e impacto sobre o Suporte.** A transferência de produtos abrangidos pelo suporte é da responsabilidade do Cliente e encontra-se sujeita à disponibilidade local e a alterações nas taxas aplicáveis. Poderá ser necessário que o Cliente notifique a HP, com uma antecedência razoável, para iniciar os serviços de suporte após a transferência. No caso de produtos, a deslocação encontra-se igualmente sujeita aos termos de licenciamento desses produtos.
- **Suporte multi-vendor.** A HP presta serviços de suporte a determinados produtos de marca não-HP. A ficha de dados aplicável especificará os níveis de disponibilidade e de cobertura, sendo o suporte prestado em conformidade, independentemente de os produtos de marca não-HP se encontrarem ou não cobertos pela garantia. A HP poderá descontinuar o suporte de produtos de marca não-HP caso o fabricante ou o licenciador deixe de prestar serviços de suporte aos mesmos.
- **Modificações.** O Cliente deverá permitir que a HP, mediante solicitação desta e sem encargos adicionais, modifique os produtos para melhorar o seu funcionamento, suportabilidade e fiabilidade, ou para cumprir requisitos legais.

3. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- **Acesso às Instalações e aos Produtos.** O Cliente deverá facultar à HP o acesso aos produtos abrangidos pelo suporte e, quando aplicável, meios e espaço de trabalho adequados os quais deverão encontrar-se a uma distância razoável dos produtos devendo ser ainda disponibilizando o acesso a (e utilização de) informações, recursos e meios do Cliente, conforme a HP, segundo critérios de razoabilidade, determinar ser necessário para efetuar a manutenção aos produtos, devendo igualmente ser observados outros requisitos em matéria de acesso que se encontrem descritos na ficha de dados aplicável. Caso o Cliente não faculte o referido acesso e, por conseguinte, a HP fique impossibilitada de prestar os serviços de suporte, a HP terá o direito de cobrar ao Cliente a chamada de suporte às taxas de serviço publicadas pela HP. O Cliente é responsável por remover os produtos que não sejam elegíveis para receber suporte, conforme seja solicitado pela HP, com vista a permitir à HP prestar os serviços de suporte. Na eventualidade de a prestação dos serviços de suporte ser dificultada devido a produtos que não sejam elegíveis para receber suporte, a HP cobrará ao cliente o trabalho adicional às taxas de serviço publicadas pela HP.
- **Licenças.** O Cliente apenas poderá comprar serviços de suporte de produtos que estejam disponíveis para os produtos de marca HP caso consiga provar ter adquirido, de forma legítima, uma licença HP adequada para os produtos, e não poderá, em momento algum, alterar nem modificar os produtos sem autorização da HP.
- **Documentação de Suporte de Software e Direito de Cópia.** O Cliente apenas poderá copiar atualizações da documentação caso tenha adquirido o direito de as copiar relativamente aos produtos associados. As cópias terão de incluir avisos adequados de *copyright* e marca da HP.
- **Unidades de Empréstimo.** A HP manterá a titularidade e o Cliente suportará o risco de perda e danos sobre as unidades de empréstimo que sejam, segundo o critério da HP, disponibilizadas no âmbito

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

dos serviços de suporte ou de garantia de hardware, devendo essas unidades ser devolvidas à HP, sem quaisquer ônus ou encargos, no final do período de empréstimo.

- **Suporte de Hardware: Cabos e Conectores Compatíveis.** O Cliente efetuará a ligação dos produtos de hardware abrangidos pelos serviços de suporte com cabos e conectores (incluindo de fibra ótica, se aplicável) que sejam compatíveis com o sistema nos termos do disposto no manual de operações do fabricante.
- **Cópia de Segurança dos Dados.** Com vista a reconstruir os ficheiros, dados ou programas perdidos ou alterados, o Cliente encontra-se obrigado a manter um sistema ou procedimento de cópia de segurança que não esteja dependente dos produtos abrangidos pelos serviços de suporte.
- **Soluções Temporárias.** O Cliente implementará as soluções ou os procedimentos temporários que sejam disponibilizados pela HP enquanto a HP procura encontrar uma solução permanente.
- **Ambiente Perigoso.** O Cliente notificará a HP caso aquele utilize produtos num ambiente que possa constituir um perigo para a segurança ou para a saúde dos trabalhadores ou subcontratados da HP. A HP poderá exigir que o Cliente mantenha esses produtos sob supervisão da HP e poderá adiar o serviço até que o Cliente afaste os referidos perigos.
- **Representante Autorizado.** O Cliente terá um representante presente no momento em que a HP preste serviços de suporte nas instalações do Cliente.
- **Lista de Produtos.** O Cliente deverá criar e manter permanentemente atualizada uma lista de todos os produtos abrangidos pelos serviços de suporte, incluindo a localização dos produtos, os números de série, os identificadores de sistema designados pela HP e os níveis de cobertura.
- **Interlocutores Designados para os Centros de Soluções.** O Cliente identificará um número razoável de interlocutores, conforme seja determinado pela HP e pelo Cliente (“Interlocutores Designados”), que poderão aceder aos centros de atendimento de Suporte a clientes da HP (“Centros de Soluções”) ou a ferramentas de ajuda *online*.
- **Qualificações dos Interlocutores para o Centro de Soluções.** Os Interlocutores Designados deverão, em geral, possuir conhecimentos e aptidões técnicas nas áreas da administração de sistemas, gestão de sistemas e, se aplicável, administração de redes e testes de diagnóstico e gestão. A HP poderá analisar e discutir com o Cliente a experiência de qualquer um dos Interlocutores Designados, com vista a determinar a sua elegibilidade inicial. Caso surjam problemas durante uma chamada para o Centro de Soluções que, de acordo com a opinião razoável da HP, possam resultar da falta de formação e experiência por parte de um Interlocutor Designado, poderá ser exigido ao Cliente que substitua o Interlocutor Designado. Todos os Interlocutores Designados deverão possuir o identificador de sistema adequado que tenha sido fornecido ao Cliente aquando do início dos serviços de Suporte. Os Centros de Soluções poderão prestar serviços de suporte em inglês ou no idioma local, ou ambos.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Cancelamento.** O Cliente poderá cancelar os pedidos de suporte ou retirar produtos da cobertura de suporte mediante aviso prévio por escrito com uma antecedência de 30 (trinta) dias, salvo acordo escrito em contrário. A HP poderá descontinuar o suporte de produtos e serviços de suporte específicos que já não se encontrem incluídos na oferta de suporte da HP, mediante aviso prévio por escrito com uma antecedência de 60 (sessenta) dias, salvo acordo escrito em contrário. Caso o Cliente cancele o suporte pré-pago, a HP pagará ao Cliente um montante proporcional pelo suporte pré-pago que não tenha sido utilizado, sujeito às restrições ou taxas por cessação antecipada aplicáveis que sejam definidas por escrito.
- **Preços.** À exceção do suporte pré-pago, ou salvo acordo escrito em contrário, a HP poderá alterar os preços do suporte mediante aviso prévio por escrito com uma antecedência de 60 (sessenta) dias.

Número(s) do contrato, se for necessário:

HP:.....

Cliente:.....

Data de produção de efeitos:

Vigência:.....

- **Serviços Adicionais.** Os serviços adicionais que sejam prestados pela HP a pedido do Cliente, e que não estejam incluídos nos serviços de suporte adquiridos pelo Cliente, serão cobrados aos preços dos serviços publicados e aplicáveis no país onde o serviço é prestado.
- **Peças de Substituição.** As peças fornecidas no âmbito do suporte de hardware poderão ser unidades de substituição integrais ou ser novas ou funcionalmente equivalentes a novas em matéria de desempenho e fiabilidade, sendo garantidas como novas. As peças substituídas passam a ser propriedade da HP, salvo se a HP acordar o contrário e o Cliente pagar as taxas aplicáveis.