

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;
 - 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.
- **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 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.