

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

- **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 dos serviços de suporte ou de garantia de hardware, devendo essas unidades ser devolvidas à HP, sem quaisquer ónus 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.
- **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.