

TERMOS APLICÁVEIS AO CLIENTE DA HPE – SUPORTE

- 1. Partes.** Os presentes termos constituem o acordo (“**Acordo**”) que regula a aquisição, pela entidade do Cliente adiante identificada (“**Cliente**”), de serviços de suporte à entidade da Hewlett Packard Enterprise adiante identificada na secção de assinatura (“**HPE**”).
- 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) especificações, 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, e poderá ser disponibilizado ao Cliente em papel ou através do acesso a um *website* determinado pela HPE.
- 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 HPE 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 HPE através do *website* HPE, do portal para clientes da HPE 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 HPE 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 HPE à data em seja efetuado um pedido de encomenda à HPE. Os preços não incluirão impostos, pagamentos aduaneiros e taxas (incluindo de instalação, transporte e manuseamento), salvo estipulação em contrário. Caso a legislação obrigue à retenção de imposto na fonte deverá ser contactado o representante de encomendas da HPE a fim de ser acordado o procedimento a seguir.
- 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 HPE. A HPE 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.
- 7. Serviços de Suporte.** Os serviços de suporte da HPE serão descritos no respetivo Material de Suporte, o qual compreenderá a descrição da oferta da HPE, os requisitos de elegibilidade, as limitações do serviço

e as responsabilidades do Cliente, bem como os sistemas do Cliente abrangidos pelos serviços de suporte.

- 8. Elegibilidade.** Os compromissos da HPE referentes a serviços, 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 HPE ou autorizadas pela HPE;
 3. falhas ou limitações funcionais de qualquer produto ou software que não HPE que afetem os sistemas que recebam o suporte ou serviço da HPE;
 4. software maligno (por ex., vírus, *worms*, etc.) que não seja introduzido pela HPE; ou,
 5. abuso, negligência, acidentes, danos causados por fogo ou água, problemas elétricos, transporte pelo Cliente ou outras causas que escapem ao controlo da HPE.
- 9. Condições.** A capacidade de a HPE prestar os serviços dependerá da cooperação razoável e atempada por parte do Cliente e da exatidão e integralidade de informação do Cliente que seja eventualmente necessária para a prestação dos serviços.
- 10. 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 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.
- 11. Prestação dos Serviços.** Os serviços serão 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 HPE a prestar, de novo, os serviços que não observem os critérios acima referidos.
- 12. Direitos de Propriedade Intelectual.** Não haverá qualquer transmissão de direitos de propriedade intelectual ao abrigo do presente Acordo. O Cliente concederá à HPE uma licença e direito não exclusivos, mundiais e gratuitos sobre todos os direitos de propriedade intelectual que sejam necessários para permitir à HPE, e a quem esta venha a designar, prestar os serviços encomendados.
- 13. Violação de Direitos de Propriedade Intelectual.** A HPE 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 HPE, fornecido nos termos do presente Acordo, viola direitos de propriedade intelectual de um terceiro. A HPE confiará na pronta notificação proposição da ação pelo Cliente e na cooperação, por parte do Cliente, no exercício da defesa pela HPE. A HPE 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 HPE 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 HPE não será responsável pelas reclamações resultantes de utilização não autorizada dos produtos ou serviços.



- 14. 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.
- 15. Dados Pessoais.** Cada uma das partes deverá cumprir as suas respetivas obrigações decorrentes da legislação sobre proteção de dados que seja aplicável. A HPE não pretende ter acesso a informação pessoalmente identificável (“IPI”) do Cliente durante a prestação dos serviços. Caso a HPE 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 HPE utilizará a IPI a que tenha acesso estritamente para efeitos da prestação dos serviços encomendados.
- 16. Cumprimento da Regulamentação Global de Carácter 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 HPE poderá suspender o cumprimento do presente Acordo na medida em que o exija a legislação aplicável a qualquer uma das partes.
- 17. Limitação da Responsabilidade.** A responsabilidade da HPE 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 HPE pela Encomenda em questão, consoante o valor que for superior. Nem o Cliente nem a HPE 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.
- 18. Litígios.** Caso o Cliente esteja descontente com quaisquer serviços adquiridos em conformidade com o presente Acordo e discorde da resolução proposta pela HPE, as partes convencionam reportar prontamente a questão a um Vice-Presidente (ou a um titular de cargo executivo equivalente) das suas respetivas organizações com vista à resolução amigável, sem prejuízo do direito de, posteriormente, acionar um meio de resolução legal.
- 19. 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 controle, excetuando as obrigações de pagamento.

- 20. 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 sanação 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 insolvência, 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 do presente Acordo permanecerão em vigor até serem cumpridas, sendo aplicáveis aos respectivos sucessores e cessionários autorizados de ambas as partes.
- 21. 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 pode ser alterado por adenda escrita assinada por ambas as partes. O Acordo será regulado pelas leis do país da HPE ou da Afiliada da HPE que aceitar a Encomenda, sendo competentes os tribunais desse local. A HPE ou a sua Afiliada poderão, todavia, exigir judicialmente o pagamento no país onde estiver situada a Afiliada do Cliente que tiver efetuado o pedido de Encomenda. O Cliente e a HPE 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 Califórnia, excluindo as normas sobre escolha ou conflito de leis.