



TERMOS DE PEDIDO ÚNICO PARA COMPRA DE HARDWARE, LICENÇA DE SOFTWARE E SERVIÇOS DE SUPORTE DA HP (SO01)

A. TERMOS BÁSICOS DA HP

1. DEFINIÇÕES

- a. *Afiliada* de uma parte significa a empresa controladora, controlada ou sob o controle comum dessa parte.
- b. *Deliverable* significa o produto de trabalho tangível resultante da execução do Suporte, exceto os Produtos e os Produtos Customizados.
- c. *Hardware* significa o computador e os equipamentos e dispositivos correlatos, a respectiva documentação, acessórios, peças e upgrades.
- d. *Da Marca HP* significa os Produtos e Suporte que levam uma marca comercial ou marca de serviço da Hewlett-Packard Company ou de qualquer Afiliada da Hewlett-Packard Company, e Softwares selecionados de terceiros embutidos nos Produtos HP, que não são oferecidos mediante contrato de licença com terceiros.
- e. *Produto* significa o Hardware e o Software listados na tabela de preços padrão da HP, incluindo também produtos modificados, alterados ou customizados para atender às exigências do Cliente ("Produtos Customizados").
- f. *Software* significa instruções e dados (bem como suas respectivas cópias) legíveis por uma máquina, inclusive *middleware* e *firmware* e as atualizações e upgrades, materiais licenciados, documentação do usuário, manuais do usuário e procedimentos operacionais.
- g. *Especificações* significam as informações técnicas a respeito dos Produtos, publicadas nos manuais de Produto, documentação do usuário e folhas de dados técnicos da HP, em vigor na data em que a HP entregar os Produtos ao Cliente.
- h. *Statement of Work* significa um documento assinado, com esse título, que descreve o Suporte Customizado a ser realizados pela HP, segundo as cláusulas dos Termos de Suporte.
- i. *Suporte* significa manutenção e reparo de Hardware, manutenção, treinamento, instalação e configuração de Software, bem como outros serviços de suporte padrão prestados pela HP, incluindo o "Suporte Customizado", que é qualquer Suporte não padronizado, acordado e descrito no *Statement of Work*.
- j. *Documento(s) da Contratação* significa(m) um pedido de Cliente aceito (excluindo os termos e condições padrão do Cliente constantes do pedido) e, em relação a tal pedido, cotações válidas da HP, termos de licença entregue ou de outro modo colocada à disposição do Cliente juntamente com o Software, folhas de dados técnicos ou de descrição de serviços, publicadas pela HP, declarações de limitação de garantia da HP, entregues ou disponibilizadas ao Cliente junto com os Produtos, e *Statement of Work* mutuamente firmado, tudo conforme previsto pela HP, ou outros documentos mutuamente firmados que se refiram a estes Termos.
- l. *Versão* significa uma nova cópia do Software, contendo novas características, aperfeiçoamentos e/ou atualizações de manutenção, ou para certos Softwares, uma série de revisões incluídas em um único pacote e, assim, disponibilizada pela HP aos seus Clientes, também designada *Release*.
- m. *Local de Entrega/Prestação* significa o local onde a HP transfere a titularidade ou a posse dos Produtos para o Cliente ou seu designado, ou o local onde o Suporte é prestado, ou, no caso de Suporte remoto ou intangível, onde os Produtos que estão recebendo os serviços estão localizados.

2. PREÇOS E TRIBUTOS

- a. Preços. Os preços dos Produtos e Suporte estão especificados na tabela de preços local vigente na ocasião em que a HP receber o pedido do Cliente, ou em um Documento válido da Contratação. Os preços estão sujeitos a alterações, a qualquer momento, antes da aceitação do pedido do Cliente pela HP, a menos que de outro modo estabelecido em um Documento da Contratação.
- b. Validade dos Preços. A menos que alterados pela HP, de acordo com estes Termos, os preços são válidos pelo período estabelecido em um Documento da Contratação. Os preços dos Produtos relativos a um pedido permanecerão válidos por 90 (noventa) dias, a partir da data do pedido original, a menos que diversamente cotados pela HP.
- c. Tributos. Exceto quando de outro modo estabelecido em um Documento da Contratação, os preços incluem todos os tributos, impostos, contribuições, taxas ou outros encargos. Quaisquer alterações que venham a ser impostas, por força de lei, nas alíquotas e/ou bases de cálculo até a data do faturamento serão integralmente repassadas ao cliente.
- d. Diferença de alíquota. Na eventualidade de ser devido diferencial de alíquota do ICMS ao Estado de destino, o pagamento do valor correspondente será de responsabilidade exclusiva do Cliente.
- e. Financiamentos. Caso a operação seja financiada de qualquer forma o Cliente deverá comunicar tal fato previamente à HP.



3. PEDIDOS DO CLIENTE

- a. Pedidos. Os pedidos serão regulamentados por estes Termos e estão sujeitos à aceitação pela HP. Os pedidos devem especificar um endereço de destinatário e ter uma data de entrega, dentro de 90 (noventa) dias, contados da data do pedido, a menos que de outro modo previsto em um Documento da Contratação.
- b. Cancelamento. O Cliente poderá cancelar um pedido de Produtos (porém, não de Produtos Customizados), sem nenhum custo, até 5 (cinco) dias úteis antes da data de entrega programada.
- c. Prazos de Entrega Prorrogados. As alterações a pedidos que prorrogam as datas de entrega para mais de 90 (noventa) dias da data do pedido serão consideradas como pedidos novos, sujeitos aos preços em vigor quando a HP receber o pedido alterado.

4. ENTREGA

- a. Entrega. A HP entregará os Produtos no endereço do destinatário especificado no pedido do Cliente. A HP poderá escolher, a seu critério único, entregar o Software, os Deliverables, as Especificações ou a documentação do Produto, habilitando a transmissão eletrônica, ou o acesso eletrônico ou o download pelo Cliente.
- b. Encargos da Entrega. Os encargos com transporte e manuseio devem ser pagos pelo Cliente e serão especificados em fatura da HP, a menos que de outro modo especificado em um Documento da Contratação. Acordos especiais referentes à embalagem ou remessa serão cobrados do Cliente separadamente.
- c. Requisitos de Entrega. Caso a HP não consiga atender às exigências de entrega do Produto feitas pelo Cliente, o Cliente poderá cancelar o pedido, e tal cancelamento será a única medida que lhe caberá.

5. PAGAMENTO

- a. Condições de Pagamento. O Cliente concorda em pagar, sem compensações, todos os valores faturados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias contados da data da emissão da fatura pela HP, a menos que de outro modo especificado em um Documento da Contratação. A HP poderá alterar as condições de crédito ou de pagamento de pedidos não atendidos se, na avaliação razoável da HP, a situação financeira, os registros de pagamentos anteriores do Cliente, ou o relacionamento com a HP, merecerem a alteração.
- b. Inadimplemento do Cliente. A HP poderá interromper a execução caso o Cliente deixe de efetuar o pagamento de qualquer quantia devida, ou se, depois de 10 (dez) dias de aviso dado por escrito, o Cliente não tiver sanado qualquer outra falta de execução deste Contrato. Ocorrendo atraso no pagamento, serão aplicados juros de mora de 1% (um por cento) a.m. sobre o valor corrigido pelo IGP-M (FGV), acrescido de multa de 2% (dois por cento).
- c. Reserva de domínio. Fica reservada à HP o direito de propriedade do Produto até a total quitação do preço. No caso de Software o direito só se perfaz mediante o pagamento integral da licença. O Cliente concorda em assinar a documentação requerida pela HP para efetivar a reserva de domínio.

6. DISPOSIÇÕES SOBRE GARANTIA

- a. Declarações sobre Garantia. As declarações de garantia limitada da HP com relação a Hardware, Software e Suporte estão contidas nas cláusulas destes Termos. As garantias limitadas destes Termos estão sujeitas aos termos, limitações e exclusões contidos na declaração de garantia limitada prevista para o Produto, no país onde tal Produto estiver localizado, na ocasião em que a reclamação sobre a garantia for feita. Poderá ser usada e ser cotada uma declaração de garantia limitada diferente, se o Produto for comprado como parte de um sistema.
- b. Transferência. As garantias podem ser transferidas para a outra parte pelo prazo de garantia remanescente, observadas as políticas de transferência de licença e demais restrições à cessão da HP.
- c. Data de Entrega. As garantias têm início na data de entrega ou na data de instalação, se esta for feita pela HP. Se o Cliente marcar ou adiar a instalação a ser feita pela HP por mais de 30 (trinta) dias após a entrega, o período de garantia do Cliente começará no 31º dia após a entrega.
- d. Exclusões. A HP não é obrigada a fornecer serviços de garantia ou Suporte para nenhuma reclamação decorrente de:
 1. preparo impróprio do local, ou condições do local ou do ambiente que não condizem com as especificações da HP sobre o local;
 2. falta de atendimento das Especificações ou dos Documentos da Contratação por parte do Cliente;
 3. manutenção ou parametrização indevida ou inadequada;
 4. mídia, software, interfaces, suprimentos ou outros produtos do Cliente ou de terceiros;
 5. modificações não realizadas ou não autorizadas pela HP;
 6. vírus, infecções, worms ou códigos maliciosos semelhantes não introduzidos pela HP; ou
 7. abuso, negligência, acidente, perda ou dano em trânsito, dano por fogo ou água, distúrbios elétricos, transporte pelo Cliente ou outras causas fora do controle da HP.
- e. Produtos e Suporte que não são da Marca HP. A HP fornece produtos, software e serviços de terceiros que não são da marca HP, da



forma como se encontram ["AS IS"], sem nenhuma garantia de qualquer tipo, embora os fabricantes originais ou outros fornecedores de tais produtos, software e serviços possam oferecer suas próprias garantias.

- f. LIMITAÇÃO DE GARANTIA AS GARANTIAS E QUAISQUER MEDIDAS A ELAS ASSOCIADAS, EXPRESSAS OU REFERIDAS NESTES TERMOS, SÃO EXCLUSIVAS. NENHUMA OUTRA GARANTIA, ESCRITA OU VERBAL, É EXPRESSA OU IMPLÍCITA PELA HP, OU PODE SER INFERIDA DE UMA SÉRIE DE NEGOCIAÇÕES OU DE SUA UTILIZAÇÃO COMERCIAL. NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, A HP NEGA TODAS AS GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS, INCLUSIVE QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, DE TITULARIDADE E DE AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO.

7. INFRAÇÃO À PROPRIEDADE INTELECTUAL

- a. Reclamações de Terceiros A HP defenderá ou fará acordo para solucionar qualquer reclamação contra o Cliente, sob a alegação de que os Produtos ou o Suporte da Marca HP (exceto Produtos Customizados e Suporte Customizado) fornecidos, de conformidade com estes Termos, infringem direitos de propriedade intelectual do país onde são vendidos, se o Cliente:

1. notificar imediatamente à HP, por escrito, a respeito de tal reclamação;
2. cooperar com a HP na defesa ou na solução da reclamação; e
3. outorgar à HP o controle exclusivo da defesa ou do acordo para solucionar a reclamação.

A HP pagará os custos com a defesa da reclamação de infração, os valores referentes ao acordo negociado e quaisquer indenizações deferidas judicialmente.

- b. Medidas. Se tal reclamação parecer provável, então a HP poderá modificar os Produtos ou o Suporte da Marca HP, obter qualquer licença necessária, ou substituir o item por um que seja, ao menos, funcionalmente equivalente. Caso a HP venha a determinar que nenhuma dessas alternativas é razoavelmente viável, então a HP fará ao Cliente um reembolso equivalente a:

1. o preço de compra pago pelo item afetado, se dentro de um ano após a entrega, ou o valor contábil líquido do Cliente, daí por diante, ou
2. se a reclamação for referente a um Suporte infringente, o menor valor entre os custos relativos a 12 (doze) meses do Suporte infringente objeto da reclamação, ou a quantia paga pelo Cliente por tal Suporte.

- c. Exclusões. A HP não tem nenhuma obrigação com relação a qualquer reclamação de infração decorrente de:

1. o cumprimento por parte da HP de projetos, especificações, instruções ou informações técnicas do Cliente ou de terceiros;
2. modificações feitas pelo Cliente ou por terceiros;
3. falta de atendimento das Especificações ou dos Documentos da Contratação por parte do Cliente; ou
4. utilização pelo Cliente juntamente com produtos, software ou serviços que não sejam da Marca HP.

- d. Responsabilidade Única e Exclusiva. Este item A.7 estabelece a responsabilidade total da HP por reivindicações relativas à infração de propriedade intelectual.

8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Nenhum direito autoral ou direito sobre patentes, marcas comerciais, segredos comerciais ou outra propriedade intelectual é outorgado por qualquer das partes à outra, exceto conforme expressamente previsto nestes Termos. O Cliente não irá registrar, nem usar nenhuma marca ou nome de domínio na Internet que contenha as marcas HP (isto é, "HP", "hp" ou "Hewlett-Packard").

9. USO RESTRITO

Os Produtos, Suporte e Deliverables não são especificamente projetados, fabricados ou destinados para uso como peças, componentes ou montagens para planejamento, construção ou operação direta de uma instalação nuclear. O Cliente só será responsável se os Produtos, Suporte ou Deliverables comprados pelo Cliente forem usados para tais aplicações e indenizará e isentará a HP de responsabilidade por todas as perdas, danos, despesas ou obrigações relacionadas com tal utilização.

10. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E MEDIDAS

- a. Limitação de Responsabilidade. Exceção feita aos valores na cláusula A.7 acima e a indenizações por lesões corporais (inclusive por morte), a responsabilidade total da HP está limitada ao valor pago pelo Cliente:

1. pelo Produto; ou
2. pelo Suporte, durante o período de uma infração relevante, até o máximo de 12 (doze) meses;

que, em cada caso, for o objeto da reclamação.

- b. Ausência de Responsabilidade por Lucros Cessantes. EXCETO COM REFERÊNCIA A RECLAMAÇÕES DE UMA PARTE CONTRA A OUTRA POR INFRAÇÃO DE SEUS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, NENHUMA DAS PARTES SERÁ, SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, CONSIDERADA RESPONSÁVEL POR DANOS INDIRETOS, INCIDENTES, EXTRAORDINÁRIOS



OU PELOS CUSTOS RESULTANTES OU LUCROS CESSANTES, INCLUSIVE, MAS NÃO APENAS, DEVIDO A TEMPO DE PARALISAÇÃO DE ATIVIDADES; NEGÓCIOS, RENDAS OU LUCROS PERDIDOS; NÃO REALIZAÇÃO DAS ECONOMIAS ESPERADAS; DADOS PERDIDOS, INDISPONÍVEIS OU DANIFICADOS, OU RESTAURAÇÃO DE SOFTWARE.

- c. Teoria Jurídica. NA MEDIDA EM QUE PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO LOCAL, TAIS LIMITAÇÕES APLICAR-SE-ÃO, INDEPENDENTEMENTE DA ORIGEM DA RESPONSABILIDADE, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, DECLARAÇÃO FALSA, QUALQUER TIPO DE DESCUMPRIMENTO, OU QUAISQUER OUTRAS RECLAMAÇÕES ENVOLVENDO RESPONSABILIDADE CONTRATUAL, CIVIL OU OUTRA.

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. Pedidos Eletrônicos e EDI. Quando permitido pelas leis locais, a partes poderão fechar negócios por meios eletrônicos, inclusive a colocação de pedidos e sua aceitação. Uma vez aceitos, tais pedidos criarão obrigações totalmente exequíveis, sujeitas a estes Termos. Tais pedidos e aceitações serão considerados, para todos os fins, como originais escritos devidamente assinados. O Cliente e a HP adotarão medidas de segurança comercialmente razoáveis para senhas e acesso protegido.
- b. Uso Interno. Os Produtos e Suporte adquiridos pelo Cliente, segundo estes Termos, são exclusivamente para uso interno próprio do Cliente e não para revenda ou sub licenciamento.
- c. Força Maior. Nenhuma das partes será responsável por atrasos na execução ou por falta de execução devido a causas fora de seu controle razoável; no entanto, esta disposição não se aplicará às obrigações de pagamento do Cliente.
- d. Cessão. O Cliente não poderá ceder, delegar ou de outro modo transferir estes Termos, no todo ou em parte, sem a anuência prévia, por escrito, da HP. Qualquer tentativa de ceder, delegar ou transferir estes Termos será nula e sem efeito. As cessões de licenças de Software da HP Software estão sujeitas ao cumprimento das normas de transferência de licenças de Software da HP.
- e. Exportação e Importação. O Cliente que exporta, reexporta, importa ou de outro modo transfere os Produtos, a tecnologia ou os dados técnicos, adquiridos conforme o presente, assumirá a responsabilidade por cumprir as leis e regulamentos aplicáveis e por obter as licenças de importação e exportação exigidas. A HP poderá suspender a execução destes Termos: 1) caso o Cliente esteja violando qualquer lei ou regulamento aplicável, ou 2) na medida necessária para assegurar a observância dos regulamentos de exportação ou similares aplicáveis dos Estados Unidos ou de outro país.
- f. Foro e Legislação Aplicável. As disputas oriundas destes Termos serão regidas pelas leis do Brasil, e o foro será o da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo. O Cliente e a HP concordam que a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para Venda Internacional de Bens não se aplica a estes Termos.
- g. Falência. Se qualquer das partes se tornar insolvente, não puder pagar suas dívidas no vencimento, pedir falência ou tiver sua falência decretada, nomear um liquidante ou efetuar cessão de seus ativos, a outra parte poderá rescindir este Contrato, sem aviso prévio, bem como cancelar quaisquer obrigações não cumpridas.
- h. Sobrevivência. Quaisquer termos deste Contrato que, em virtude de sua natureza, se estendam até após o término ou a rescisão deste Contrato, permanecerão em vigor até o seu total cumprimento e vincularão os sucessores e cessionários autorizados de ambas as partes.
- i. Notificações. Todos os avisos e notificações exigidos por estes Termos deverão ser feitos por escrito e serão considerados como vigorando após o seu recebimento.
- j. Acordo Integral. Estes Termos constituem o acordo integral entre a HP e o Cliente, a respeito da compra pelo Cliente de Produtos e Suporte da HP, e substituem e cancelam quaisquer comunicações, declarações ou acordos anteriores, assim como quaisquer condições adicionais ou inconsistentes do Cliente, sejam verbais ou por escrito. No caso de qualquer disposição destes Termos ser considerada inválida ou inexecutável, o restante dos Termos permanecerá executável e não será afetado por isso.
- k. Renúncia. O fato de qualquer das partes deixar de exercer ou atrasar para exercer quaisquer dos seus direitos sob estes Termos não constituirá nem será considerado como desistência ou renúncia a tais direitos.
- l. Ordem de Prevalência. A menos que de outro modo acordado ou previsto no presente, a aplicação dos documentos seguirá a seguinte ordem decrescente de prevalência:
1. os Documentos da Contratação que consistem dos termos de licença ou das declarações de garantia limitada entregues ou, de outro modo, disponibilizados ao Cliente juntamente com os Produtos;
 2. as cláusulas desses Termos;
 3. todos os demais Documentos da Contratação.
- m. Inexistência de Vínculo. A HP é uma contratada independente para a execução deste Contrato e, nem a HP, nem qualquer membro do pessoal da HP é empregado ou representante do Cliente ou Parceiro de Negócios da HP. Nada neste Contrato será interpretado como criando uma associação, parceria ou vínculo empregatício entre as partes e nenhuma das partes terá direitos, poderes ou autoridade para assumir qualquer obrigação ou dever, explícito ou implícito, em nome da outra.



B. TERMOS DE HARDWARE HP

1. RISCO DE PERDA, TITULARIDADE E ACEITAÇÃO

O risco de perda ou dano e a titularidade do Hardware passarão para o Cliente no momento da entrega no endereço do destinatário ou, no caso de acordos especiais de remessa serem combinados, na entrega para transportadora ou para designada do Cliente. A aceitação do Hardware ocorrerá no momento de sua entrega ao Cliente no endereço do destinatário.

2. INSTALAÇÃO

Se a HP prestar serviços de instalação do Hardware, o Cliente disponibilizará os meios necessários que atendam às recomendações publicadas no site da HP e que serão fornecidos ao Cliente, mediante solicitação. No momento da entrega, o Cliente colocará cada item de Hardware em seu local designado. A instalação é cobrada de acordo com as tarifas de instalação publicadas pela HP, a menos que seja cotada como parte do preço de compra do Hardware. A instalação pela HP estará concluída quando o Hardware passar pelos procedimentos padrão de instalação e teste da HP.

3. PROGRAMA DE TROCA DE HARDWARE (TRADE-IN)

O Cliente é responsável pelos riscos de perda nas trocas de Hardware até que estes sejam recebidos pela HP. Tais itens devem ser devolvidos à HP assim que razoavelmente possível, às expensas do Cliente, sem quaisquer ônus, reclamações ou vínculos, ou o Cliente pagará de volta à HP os créditos referentes à troca.

4. GARANTIA LIMITADA PARA HARDWARE

A HP garante o Hardware da Marca HP contra defeitos de material e de mão-de-obra, sob condições normais de uso, durante o período de garantia, bem como garante que o Hardware estará substancialmente de acordo com as Especificações constantes dos Documentos da Contratação aplicáveis. O Hardware da Marca HP pode conter peças usadas que equivalem a novas, no que se refere ao desempenho e confiabilidade, e que são garantidas como novas.

5. FUNCIONAMENTO

A HP não garante que a operação do Hardware será ininterrupta ou sem erros, nem que o Hardware operará em combinações de Hardware e Software que não sejam as expressamente requeridas pela HP nas Especificações do Produto, nem que o Hardware atenderá aos requisitos especificados pelo Cliente. O Cliente poderá usar apenas o firmware embutido no Hardware para permitir que o Hardware funcione de acordo com suas Especificações.

6. MEDIDAS EXCLUSIVAS

Mediante notificação de reclamação válida, durante o período de garantia, e desde que fornecido acesso razoável ao Hardware da Marca HP, a HP, a seu critério, reparará o defeito no Hardware da Marca HP, ou corrigirá uma irregularidade substancial em relação às Especificações, ou substituirá tal Hardware por outro de desempenho funcional equivalente ou superior. Se a HP não puder, dentro de tempo razoável, completar o reparo ou a correção, ou substituir o Hardware da Marca HP, o Cliente terá direito à devolução do preço pago, mediante devolução do Hardware à HP. Observados os termos específicos da declaração de garantia de Produto, o Cliente pagará as despesas com a devolução do Hardware à HP. A HP pagará as despesas de remessa do Hardware reparado ou substituído ao Cliente. Este item define a total responsabilidade da HP com relação a reclamações de garantia.

C. TERMOS DE LICENÇA DE SOFTWARE HP

1. CONCESSÃO DA LICENÇA

A HP concede ao Cliente uma licença não exclusiva, intransferível, para "Uso", na forma do código objeto, da Versão ou *release* do Software da Marca HP entregue com base em um pedido aceito da HP. Para os fins destes Termos, a menos que diversamente especificado nos Documentos da Contratação, "Uso" significa instalar, armazenar, carregar, executar e colocar uma cópia do Software em um dispositivo por vez, para fins comerciais internos do Cliente. O Uso de tal Software pelo Cliente está sujeito a estes termos de licença de Software e às restrições e autorizações para Uso do Software, especificadas pela HP, nos Documentos da Contratação que acompanham o Software ou que são de outro modo disponibilizados ao Cliente juntamente com o Software (a "Licença de Software"). No caso de qualquer conflito entre esses termos, a ordem de precedência será os Documentos da Contratação que acompanham o Software e, depois, os termos desta seção.

2. SOFTWARE DE TERCEIROS

Para Softwares que não sejam da Marca HP, os termos da licença de seus respectivos licenciantes e as restrições ao uso encontradas nos Documentos da Contratação que os acompanharem regerão o seu Uso com exclusividade.

3. PROPRIEDADE

A presente Licença de Software não confere a titularidade nem a propriedade do Software, nem constitui venda de quaisquer direitos sobre o Software. Os licenciantes de Software que não seja da Marca HP poderão, independentemente, proteger seus direitos sobre o Software, no caso de qualquer infração. Todos os direitos que não são expressamente outorgados ao Cliente ficam exclusivamente



reservados à HP ou aos seus fornecedores.

4. ACEITAÇÃO

O Cliente aceita o Software no momento de sua entrega.

5. UPGRADES

As Versões de Software ou as atualizações de manutenção, caso disponíveis, poderão ser pedidas separadamente ou poderão ser disponibilizadas através do Suporte de Software. A HP reserva-se o direito de requerer licenças e remunerações adicionais para as Versões de Software, ou para atualizações de manutenção compradas separadamente ou para Uso do Software, em conjunto com o Hardware ou Software que tenha passado por "upgrade". Quando o Cliente obtém licença para uma nova Versão de Software, a Licença de Software do Cliente relativa a Versão anterior se extinguirá. As Versões de Software estão sujeitas aos termos da licença em vigor na data em que a HP entregar ou disponibilizar a Versão para o Cliente.

6. RESTRIÇÕES À LICENÇA

- a. Restrições ao Uso. O Cliente não poderá exceder o número de licenças, representantes, camadas ("tiers"), núdulos, lugares ou outras restrições ou autorizações quanto ao Uso, acordadas e pagas pelo Cliente. Alguns Softwares podem requerer chaves de licença ou conter outras medidas técnicas de proteção. O Cliente reconhece que a HP poderá monitorar, remotamente ou de outro modo, o cumprimento por parte do Cliente das restrições e autorizações quanto ao Uso. Caso a HP disponibilize um programa de gerenciamento de licenças que grave e relate as informações a respeito da utilização da licença, o Cliente concorda em instalar, configurar e executar, de modo apropriado, tal programa de gerenciamento de licença, começando em até 180 (cento e oitenta) dias após a data em que for disponibilizado ao Cliente e continuando pelo período durante o qual o Software é usado.
- b. Cópia e Adaptação. A menos que de outro modo permitido pela HP, o Cliente só poderá fazer cópias ou adaptações do Software para fins de arquivo ou quando a cópia ou a adaptação for uma medida necessária para o Uso autorizado do Software. Caso o Cliente faça uma cópia para fins de backup e instale essa cópia em um dispositivo de backup, o Cliente não poderá, a menos que diferentemente disposto nos Documentos da Contratação, operar essa instalação de backup do Software, sem pagar uma taxa de licença adicional, exceto se o dispositivo original se tornar inoperável. Se uma cópia for ativada em dispositivo de backup em virtude de falha do dispositivo original, o Uso no dispositivo de backup deverá ser suspenso, quando o dispositivo original ou substituto voltar a funcionar. O Cliente não poderá copiar ou de outro modo fazer Uso ou disponibilizar o Software através de qualquer rede pública ou rede de distribuição externa. As Licenças que permitem o Uso na Intranet do Cliente exigem acesso restrito somente aos usuários autorizados.
- c. Aviso de Direitos Autorais O Cliente deverá reproduzir todos os avisos de direitos autorais que apareçam no Software (inclusive na documentação), em todas as cópias ou adaptações autorizadas. As cópias da documentação são limitadas a uso interno.
- d. Sistema Designado. Não obstante qualquer disposição em contrário contida no presente, a Licença referente a um determinado Software, conforme identificada nos Documentos da Contratação, é intransferível e somente para uso em um sistema de computador pertencente ao Cliente e controlado ou operado por ele ou em seu nome, e pode ainda ser identificada pela HP, pela combinação de um número único e um tipo específico de sistema ("Sistema Designado") sendo que tal licença se extinguirá em caso de alteração seja no número, seja no tipo do sistema, de mudança não autorizada de local, ou no caso de o Sistema Designado deixar de estar sob a posse ou controle do Cliente.
- e. OS Software. O Software de sistema operacional só pode ser usado quando em operação com o Hardware correlato, nas configurações aprovadas, vendidas ou posteriormente atualizadas ou aperfeiçoadas pela HP ou por Parceiro Comercial da HP.
- f. Alterações. O Cliente não deverá modificar, reverter a engenharia, desmontar, descriptografar, descompilar ou fazer trabalhos derivativos do Software. Quando o Cliente tem outros direitos que lhe são conferidos por lei, fornecerá à HP informações razoavelmente detalhadas sobre qualquer modificação, reversão na engenharia, desmontagem, descriptografia ou descompilação pretendida, bem como a sua finalidade.
- g. Uso para Prestação de Serviços. Disponibilizar o Uso do Software para qualquer pessoa física ou jurídica que não seja o Cliente requer a autorização, por escrito, da HP, previamente a esse uso e licenças e taxas adicionais poderão ser necessárias.

7. PRAZO E RESCISÃO DA LICENÇA

A menos que de outro modo especificado em um Documento da Contratação, a Licença de Software outorgada ao Cliente será perpétua, sendo certo, entretanto, que a HP poderá rescindir a Licença de Software, mediante aviso de descumprimento destes Termos. Imediatamente após a rescisão da Licença de Software ou do término de qualquer licença individual de prazo limitado, o Cliente destruirá o Software e todas as cópias do Software, sujeitos à rescisão, término ou devolução dos mesmos à HP. O Cliente deverá retirar e destruir ou devolver à HP quaisquer cópias do Software que sejam incorporadas em adaptações, exceção feita a partes individuais dos dados do banco de dados do Cliente. O Cliente poderá reter uma cópia do Software posteriormente à rescisão, unicamente para fins de arquivo. Por solicitação da HP, o Cliente atestará, por escrito, que atendeu a estes requisitos.

8. TRANSFERÊNCIA DE LICENÇA

Cliente não poderá sublicenciar, ceder, transferir, locar ou arrendar o Software ou a Licença de Software a qualquer outra parte, exceto conforme permitido por esta cláusula. Exceto conforme previsto no item C.6.d. acima, as licenças de Software da Marca HP podem ser transferidas, desde que com a autorização prévia, por escrito, da HP e mediante pagamento à HP de quaisquer taxas aplicáveis ou o atendimento aos termos aplicáveis de quaisquer terceiros. Quando da transferência da Licença de Software, os direitos conferidos ao



Cliente pela Licença serão extintos e o Cliente entregará imediatamente o Software e todas as suas cópias a pessoa para quem forem transferidos. A pessoa para a qual o Software for transferido deverá concordar, por escrito, com os termos da Licença de Software, e mediante tal concordância, essa pessoa passará a ser considerada o “Cliente”, para fins dos termos da licença. O Cliente poderá transferir o firmware, somente após a transferência do respectivo Hardware.

9. CUMPRIMENTO

O Cliente concorda que a HP poderá verificar o cumprimento dos termos da Licença de Software pelo Cliente. As verificações correrão por conta da HP, e exigem aviso com antecedência razoável, devendo ser realizadas, durante o horário normal de expediente. Caso qualquer verificação venha a revelar pagamentos feitos a menor, então, o Cliente pagará imediatamente à HP tais diferenças, juntamente com os custos razoavelmente incorridos pela HP com essa verificação e para conseguir o cumprimento com o disposto neste item.

10. GARANTIA

O Software da Marca HP deverá estar substancialmente em conformidade com suas Especificações. Se o período de garantia não constar das Especificações para Software da Marca HP, o período de garantia será de 90 (noventa) dias, contados da data da entrega.

11. GARANTIA CONTRA VÍRUS

A HP garante que quaisquer meios físicos que contenham o Software da Marca HP serão remetidos sem vírus.

12. LIMITAÇÃO DE GARANTIA

A HP não garante que a operação do Software será ininterrupta ou sem erros, nem que o Software operará em combinações de Hardware e Software que não sejam aquelas expressamente requeridas pela HP, nas Especificações do Produto, nem que o Software atenderá aos requisitos especificados pelo Cliente.

13. MEDIDAS EXCLUSIVAS

Mediante notificação de reclamação válida, durante o período de garantia, a HP, a seu critério, reparará o defeito sob garantia do Software da Marca HP, ou substituirá tal Software. Se a HP não puder, dentro de tempo razoável, completar o reparo ou substituir o Software, o Cliente terá direito à devolução do preço pago, mediante devolução imediata do Software à HP. O Cliente pagará as despesas com a devolução de tal Software à HP. A HP pagará as despesas de remessa do Hardware reparado ou substituído ao Cliente. Este item C.14 define a total responsabilidade da HP com relação a reclamações de garantia.

14. LICENÇA IMPLÍCITA

Não há licenças implícitas.

15. FREWARE E FONTE ABERTA

Não obstante outras declarações constantes destes Termos, o Software licenciado sem remuneração ou taxa, também designado Freeware e/ou Fonte Aberta, é fornecido no estado em que se encontra (“AS IS”), sem nenhuma garantia ou indenização de qualquer tipo. O Software fornecido sob o modelo de licença de qualquer fonte aberta é regido exclusivamente pelos termos de licença de tal fonte aberta, os quais prevalecerão sobre estes Termos.

D. TERMOS DE SUPORTE HP

1. SERVIÇOS DE SUPORTE

- a. Descrição do Suporte. A HP prestará o Suporte, de acordo com as descrições da oferta, dos requisitos de elegibilidade, das limitações de serviços e das responsabilidades do Cliente, constantes dos Documentos da Contratação pertinentes, incluindo o Anexo de Configuração e Preços, onde estão detalhados a descrição e os valores dos Serviços.
- b. Pedidos de Suporte. O Cliente poderá solicitar Suporte:
 1. No ato da compra do Produto, ou antes da instalação dos Produtos para os quais o Suporte está sendo comprado, por um prazo fixo (que pode ser designado “HP Care Pack”);
 2. após a compra do Produto, ou por um prazo fixo ou por um prazo inicial prorrogável (pode ser designado “Serviços Contratuais HP”);
 3. por evento individual; ou
 4. a qualquer momento, quando o Suporte não padrão acordado tiver sido oferecido ao Cliente pela HP, de acordo com um *Statement of Work* (também chamado “Suporte Customizado”) ou de outra forma oferecido pela HP.
- c. Cancelamento. O Cliente pode cancelar pedidos de Suporte ou retirar Produtos do Suporte, mediante aviso por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, a menos que de outra forma especificado em um Documento da Contratação. A HP poderá suspender o Suporte de Produtos e serviços de Suporte específico que não mais estejam inclusos na oferta de Suporte da HP, mediante aviso escrito dado com 60 (sessenta) dias de antecedência, a menos que de outra forma acordado. Se o Cliente cancelar o Suporte pago antecipadamente, a HP reembolsará ao Cliente uma quantia proporcional ao Suporte pré-pago e não utilizado, deduzida de quaisquer encargos por rescisão antecipada ou sujeita a quaisquer restrições estabelecidas em Documento da Contratação. No caso



de Suporte Customizado, os pagamentos serão devidos em sua totalidade, independentemente do cancelamento do Suporte. Havendo cancelamento do Suporte, o pagamento das parcelas restantes referentes ao Suporte Customizado já prestado deverá ser efetuado integralmente na data de vencimento da fatura que oportunamente será enviada, indicando o saldo devedor remanescente.

- d. Retorno ao Suporte. Se o Cliente deixar o Suporte expirar, a HP poderá cobrar do Cliente taxas adicionais para retomar o Suporte ou exigir que o Cliente realize o upgrade de certos softwares ou hardwares. A HP analisará e avaliará se tais taxas são necessárias e irá explicá-las ao Cliente, na ocasião da solicitação para retorno ao Suporte.
 - e. Disponibilidade Local. O Cliente poderá pedir o Suporte a partir das atuais ofertas de Suporte HP. Algumas ofertas, características e coberturas (e os Produtos correlatos) podem não estar disponíveis em todos os países ou regiões.
 - f. Garantia de Suporte. A HP garante que prestará o Suporte usando as normas técnicas e práticas comerciais geralmente reconhecidas.
 - g. Medidas Exclusivas. A HP irá prestar novamente o Suporte que não tenha sido realizado de acordo com a garantia ora dada. Este item D.1.g especifica a total responsabilidade da HP com relação a reclamações de garantia de Suporte.
2. PREÇOS, SERVIÇOS, DISPONIBILIDADE E FATURAMENTO.

- a. Preços. Exceção feita ao Suporte pago antecipadamente, ou quando estabelecido de forma diversa nos Documentos da Contratação, a HP poderá modificar os preços do Suporte com aviso prévio de 60 (sessenta) dias. O preço do Suporte será sempre devido, independentemente da sua utilização ou não pelo Cliente.
- b. Serviços Adicionais. Os serviços adicionais prestados pela HP, por solicitação do Cliente, que não estiverem incluídos no serviços comprados pelo Cliente, serão cobrados às taxas de serviço publicadas e aplicáveis ao país onde o serviço é prestado. Tais serviços adicionais incluem, mas não se limitam aos seguintes:
 - 1. Solicitações de Suporte feitas pelo Cliente após o horário padrão de expediente local da HP (a menos que o Cliente tenha especificamente comprado a cobertura pós-expediente relativa ao Suporte solicitado);
 - 2. Solicitações do Cliente para reparos de danos ou falhas atribuíveis às causas especificadas no item A.7.d dos Termos Básicos da HP ("Exclusões de Garantia"); e
 - 3. Solicitações do Cliente para Suporte, quando o Cliente não apresentar, na opinião razoável da HP, os pré-requisitos e os requisitos de elegibilidade aplicáveis ao Suporte.
- c. Disponibilidade Local. O Suporte fora das áreas de cobertura aplicáveis da HP pode estar sujeito a despesas de viagem, tempos de resposta mais longos, compromissos reduzidos de restauração ou reparo e horários de cobertura reduzidos.
- d. Faturamento. As faturas de Suporte serão emitidas antecipadamente ao período do Suporte. As faturas de Suporte HP e a documentação correlata serão produzidas de acordo com as normas do sistema HP. Níveis adicionais de detalhe solicitados pelo Cliente podem ser cobrados.

3. ACESSO AO LOCAL E AOS PRODUTOS

O cliente deverá fornecer à HP acesso aos Produtos cobertos pelo Suporte, espaço e instalações de trabalho adequados dentro de uma distância razoável dos Produtos; acesso e uso de informações, recursos do cliente e instalações, conforme a HP venha a determinar razoavelmente ser necessário para realizar serviços nos Produtos; e outras exigências para acesso descritas no Documento da Contratação aplicável. Se o Cliente deixar de fornecer tal acesso, ocasionando impossibilidade por parte da HP de fornecer o Suporte, a HP terá direito de cobrar do Cliente pela chamada de Suporte, às taxas de serviço publicadas pela HP. O Cliente é responsável pela retirada de quaisquer Produtos não elegíveis para o Suporte a fim de permitir à HP a prestação do Suporte. Se a prestação do Suporte for dificultada devido a Produtos não elegíveis, a HP cobrará do Cliente pelo trabalho extra, às taxas de serviço publicadas pela HP.

4. SUPORTE PADRÃO; ELEGIBILIDADE DE PRODUTOS.

- a. Configuração Mínima para Suporte. O Cliente deverá comprar o mesmo nível de Suporte e pelo mesmo período de cobertura, para: todos os Produtos, dentro de uma unidade mínima de sistemas passíveis de suporte (ex. todos os componentes dentro de um servidor, memória ou dispositivo de rede), para permitir a execução apropriada de diagnósticos de sistemas independentes e operacionais para a configuração.
- b. Elegibilidade. Para elegibilidade inicial e contínua para o Suporte, o Cliente deverá manter todos os Produtos e o hardware e software correlatos nos últimos níveis de configuração e revisão especificados pela HP e em boas condições operacionais, na opinião razoável da HP.
- c. Alterações. O Cliente permitirá a HP, por solicitação desta e sem qualquer custo adicional, alterar Produtos a fim de melhorar o funcionamento, a possibilidade de suporte e a confiabilidade, ou para atender às exigências legais.
- d. Unidades Emprestadas. A HP mantém a propriedade e o Cliente terá o risco de perda ou dano das unidades emprestadas, se forem fornecidas, a critério da HP, como parte do Suporte ou dos serviços de garantia e tais unidades serão devolvidas à HP, sem ônus ou gravames, no final do período do empréstimo.
- e. Mudança de Local. O Cliente é responsável por mudar os Produtos de local. Se o Cliente mudar os Produtos de local, a HP poderá cobrar taxas adicionais de Suporte e modificar os tempos de resposta e poderá exigir do Cliente que assine alterações ou novos



Documentos da Contratação. Se o Cliente mudar os Produtos para outro país, o Suporte estará sujeito à disponibilidade no país de destino. Para alguns Produtos, pode-se exigir notificação à HP, com antecedência razoável, para o início do Suporte, após a sua mudança de local.

- f. Limitações Máximas de Uso. Certos Produtos têm limitações máximas de uso, que estão especificadas no manual operacional do fabricante ou na folha de dados técnicos. O Cliente deve operar tais Produtos dentro das limitações máximas de uso.
- g. Suporte para Produtos de Fornecedores Múltiplos. A HP fornece suporte para certos Produtos que não são da Marca HP. O respectivo Documento da Contratação especificará os níveis de disponibilidade e de cobertura do Suporte e regerá a prestação do Suporte de Fornecedores Múltiplos, estejam ou não sob garantia os Produtos que não são da Marca HP. A HP pode suspender o Suporte de Produtos que não são da Marca HP, se o fabricante ou licenciante cessar o fornecimento do suporte para tais Produtos.

5. FERRAMENTAS DE SUPORTE DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA

A HP exigirá que o Cliente use certos programas de diagnóstico e manutenção de sistemas e redes (“Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva”) para a prestação do Suporte, em certos níveis de cobertura. As Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva são e permanecerão de propriedade única e exclusiva da HP, são fornecidas no estado em que se encontram (“as is”) e incluem, mas não se limitam: software de gerenciamento remoto de falhas, ferramentas de Suporte de rede, Insight Manager, Instant Support e Instant Support Enterprise Edition (conhecido como “ISEE”). As Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva podem residir nos sistemas ou sites do Cliente. O Cliente poderá usar as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva apenas durante o período de cobertura aplicável do Suporte e somente quando permitido pela HP. O Cliente não poderá vender, transferir, consignar, penhorar ou de qualquer forma gravar ou transmitir as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva. À rescisão do Suporte, o Cliente devolverá as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva ou permitirá que a HP as remova. Também será solicitado ao Cliente que:

- a. permita à HP manter as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva nos sistemas ou sites do Cliente, e que dê assistência à HP para rodá-las;
- b. instale as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva, inclusive a instalação de quaisquer atualizações e patches;
- c. use a capacidade de transferência de dados eletrônicos para informar à HP sobre eventos identificados pelo software;
- d. se assim exigido, adquira o hardware de conexão remota especificado pela HP para sistemas com serviço de diagnóstico remoto; e
- e. forneça conectividade remota, através de uma linha de comunicações aprovada pela HP.

6. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- a. Backup de Dados. Para reconstruir 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.
- b. Soluções Paliativas (“workarounds”). O Cliente implementará procedimentos temporários ou soluções paliativas fornecidas pela HP, enquanto a HP trabalha para encontrar soluções permanentes.
- c. 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.
- d. Representante Autorizado. O Cliente terá um representante presente quando a HP fornecer Suporte no local do Cliente.
- e. Lista de Produtos. O Cliente criará e manterá uma lista de todos os Produtos sob Suporte, a qual incluirá: a localização dos Produtos, os números de série, os identificadores de sistemas e níveis de cobertura designados pela HP. O Cliente deverá manter a lista atualizada, durante o período aplicável do Suporte.
- f. Documentação. Se o Cliente comprar uma oferta de Suporte que inclua atualizações da documentação, o Cliente poderá copiar tais atualizações somente para os sistemas sob tal cobertura. As cópias devem incluir os avisos apropriados sobre a Marca HP e direitos autorais.
- g. Confidencialidade. O Cliente deverá providenciar e garantir a segurança das suas informações confidenciais e proprietárias, bem como não divulgar, nem fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido da HP, a menos que por esta autorizado;

7. SUPORTE DISPONÍVEL PARA SOFTWARE

O Cliente poderá comprar o Suporte disponível para o Software da Marca HP somente se o Cliente puder comprovar que adquiriu legitimamente a licença HP adequada para tal Software. A HP não terá nenhuma obrigação de fornecer Suporte a quaisquer alterações ou modificações no Software, não autorizadas pela HP, ou para Software para o qual o Cliente não possa suficientemente comprovar uma licença válida. A menos que de outra maneira acordado pela HP, a HP só fornecerá Suporte para a Versão atual e para a Versão imediatamente anterior do Software da Marca HP e apenas quando o Software da Marca HP for usado com Hardware ou Software incluso nas configurações especificadas pela HP, no nível especificado da Versão.

8. ACESSÓRIOS, PEÇAS E DISPOSIÇÕES GERAIS.

- a. Conexões e Cabos Compatíveis. O Cliente conectará os Produtos cobertos pelo Suporte com cabos ou conexões (inclusive fibra



- óptica, se couber) que sejam compatíveis com o sistema, de acordo com o manual operacional do fabricante.
- b. Suporte para Acessórios. A HP poderá fornecer Suporte para cabos, conexões, interfaces e outros acessórios, se o Cliente comprar o Suporte para tais acessórios, no mesmo nível de serviço de Hardware adquirido para os Produtos com os quais são utilizados.
 - c. Artigos de Consumo. O Suporte não inclui a entrega, devolução, substituição ou instalação de suprimentos ou outros artigos de consumo (inclusive, mas não apenas, suprimentos operacionais, meios magnéticos, cabeçotes de impressão, fitas, toners e baterias), a menos que de outra forma especificado em um Documento da Contratação.
 - d. Peças de Reposição. As peças fornecidas durante o Suporte podem ser reposições de uma unidade inteira, podem ser novas ou funcionalmente equivalentes a novas, quanto a desempenho e confiabilidade, e serão garantidas como novas. As peças repostas tornam-se propriedade da HP, a menos que a HP venha a acordar de modo diferente, e o Cliente paga quaisquer encargos pertinentes.
 - e. Prestadores de Serviços. A HP reserva-se o direito de usar e o Cliente concorda que a HP use os prestadores de serviços autorizados da HP para auxiliar na prestação do Suporte.
 - f. Cessão de mão-de-obra. O Suporte com atendimento no local (on-site) é prestado de forma aleatória, condicionada à solicitação do Cliente, mediante abertura de um chamado específico, não configurando cessão de mão-de-obra ou qualquer vínculo entre o segurador do INSS e a empresa contratante.
9. ACESSO AO CENTRO DE SOLUÇÕES E AO CENTRO DE RECURSOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA HP.
- a. Solicitantes Designados. O Cliente identificará número razoável de solicitantes, conforme determinado pela HP e pelo Cliente ("Solicitantes Designados"), os quais poderão ter acesso aos centros de solicitação de Suporte ao cliente da HP ("Centros de Soluções").
 - b. Qualificações. Os Solicitantes Designados deverão, de modo geral, ter conhecimentos 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 analisar e discutir com o Cliente a experiência de qualquer Solicitante Designado em determinar a elegibilidade inicial. Caso surjam quaisquer questões, durante uma chamada ao Centro de Soluções, que, a critério razoável da HP, possa ser decorrente da falta de treino e de experiência geral do Solicitante, a HP poderá exigir que o Cliente substitua esse Solicitante Designado. Todos os Solicitantes Designados devem possuir o identificador de sistemas próprio, conforme previsto nos Documentos da Contratação ou fornecido pela HP quando o Suporte tiver início. O Centro de Soluções da HP pode fornecer suporte em inglês ou no(s) idioma(s) local(is), ou em ambos.
 - c. Centro de Recursos de TI da HP. O Centro de Recursos em TI da HP está disponível via "web" em todo o mundo, para determinados tipos de Suporte. O Cliente poderá acessar áreas especificadas do Centro de Recursos em TI da HP. Será exigido acesso ao Protocolo de Transferência de Arquivos para alguns serviços eletrônicos. Os empregados do Cliente que apresentarem solicitações de serviços ao Centro de Soluções da HP através do Centro de Recursos em TI da HP deverão atender às qualificações estabelecidas no item D.9.b acima.
 - d. Encargos de Telecomunicações. O Cliente pagará todos os encargos de telecomunicações relativos à utilização do Centro de Recursos em TI da HP, à instalação e manutenção de links ISDN e de conexões à Internet (ou alternativas aprovadas pela HP) ao Centro de Soluções da HP ou usando as Ferramentas de Serviço de Propriedade Exclusiva.