

## TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

Se o Cliente tiver um Contrato de Compra em vigor com a HDS ou outro acordo de fornecimento assinado com a HDS ou um Revendedor Autorizado da HDS ("Contrato"), estes Termos de Garantia, Manutenção e Suporte ("Termos de Garantia") devem ser lidos em conjunto com os termos e condições adicionais estabelecidos no Contrato. Os termos em maiúscula aqui contidos têm os mesmos significados a eles atribuídos no Contrato. A menos que as Partes expressamente acordem em contrato, as definições utilizadas nestes Termos de Garantia possuem os significados aqui expressos ou estabelecidos no Contrato. Em caso de conflito entre estes Termos de Garantia e o Contrato, estes Termos de Garantia deverão prevalecer.

Se o Cliente não tiver um Contrato vigente com a HDS e não celebrar nenhum outro contrato que englobe a prestação de serviço com a HDS ou, se aplicável, com um Prestador de Serviço Autorizado da HDS, o Cliente estará sujeito ao que dispõe a cláusula 18 destes Termos de Garantia com relação aos serviços de garantia, instalação, manutenção e suporte da HDS.

Para mais informações sobre os planos de serviço e outros detalhes relacionados aos Serviços de Garantia, Manutenção e Suporte, por favor consulte <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> e as descrições do Plano estabelecidos no <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> ("Descrições do Serviço"). As Descrições do Serviço fazem parte e são incorporadas por referência a estes Termos de Garantia. O Cliente concorda e reconhece que a HDS poderá atualizar as Descrições do Serviço ao longo do tempo e tais atualizações farão parte e serão incorporados a estes Termos de Garantia, a partir de sua data de publicação.

### **TERMOS DE GARANTIA**

#### **1. Período de Garantia.**

- (a) A HDS garante ao Cliente que, durante o Período de Garantia, os Produtos funcionarão em conformidade com as Especificações Publicadas, quando utilizado de maneira convencional e apropriada. Para realizar uma reivindicação válida de garantia, ela deve ser feita de acordo com o disposto nas cláusulas abaixo. **O Período de Garantia começa na Data de Início de Garantia.**
- (b) A garantia do item 1 (a) acima não se aplica aos Produtos de Terceiros, os quais somente poderão ser garantidos pelo Terceiro Licenciante, conforme definido em documento próprio que trate das licenças fornecido ao Cliente juntamente com o Produto de Terceiro.
- (c) Sujeito às exclusões de garantia estabelecidas na cláusula 6, em caso de Defeito a HDS prestará os "**Serviços de Garantia**" de acordo com o que estabelecem os Termos de Manutenção e Suporte abaixo definidos. Para que uma reivindicação de garantia seja considerada válida pela HDS, o Cliente deverá apresentar qualquer reivindicação de garantia por escrito à HDS durante o Período de Garantia, ou entrar em contato com o departamento global de serviços da HDS de sua localidade em até 7 (sete) dias, a partir da descoberta do Defeito. Se a HDS considerar que, de acordo com as circunstâncias relatadas pelo Cliente, o defeito não será remediado pela prestação dos serviços de garantia, a HDS irá fornecer ao Cliente um reembolso para o item com Defeito, desde que o Cliente prontamente o devolva à HDS. Os recursos previstos neste item 1 (c) compreendem a única e exclusiva responsabilidade da HDS para com o Cliente e a única e exclusiva solução ao Cliente, em relação a uma violação da garantia descrita no item 1 (a).
- (d) A HDS garante ao Cliente que os Serviços de Manutenção e os Serviços de Instalação serão prestados de forma hábil em conformidade com os Padrões de Qualidade Utilizados pela Indústria. Se a HDS não tiver atendido aos padrões informados ao Cliente, a HDS prestará novamente os serviços necessários, sem nenhum encargo adicional ao Cliente. O Cliente deverá demonstrar que apresentou uma reivindicação de Serviço por escrito dentro de 90 dias contados da prestação dos Serviços que originaram referida reivindicação, que forem realizados e a reivindicação tenha sido aceita pela HDS. Esta é a exclusiva responsabilidade da HDS para com o Cliente e a única e exclusiva solução ao Cliente, em relação a uma violação da garantia descrita neste item 1 (d).

**EXCETO CONFORME ESPECIFICADO NESTES TERMOS DE GARANTIA, TODAS AS CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, DECLARAÇÕES OU GARANTIAS, INCLUINDO QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU ADEQUAÇÃO PARA UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS ESTÃO EXCLUÍDAS NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEI. A HDS NÃO GARANTE QUE QUALQUER PRODUTO OU SERVIÇO OPERARÁ DE FORMA ININTERRUPTA OU SEM ERRO. A HDS NÃO TERÁ NENHUMA OBRIGAÇÃO PELOS PRODUTOS E SERVIÇOS ADICIONAL AO QUE ESTEJA ESTABELECIDO NA CLÁUSULA 1.**

### **TERMOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE**

#### **2. Plano de Manutenção e Suporte**

- a) Adicionalmente aos Serviços de Garantia estabelecidos na Cláusula 1 e sujeito ao Descritivo de Serviços mediante o pagamento de todas as taxas aplicáveis, a HDS proverá ao Cliente os Serviços de Manutenção e Suporte nos Produtos relevantes, e conforme o plano especificado na respectiva Ordem que o Cliente tenha solicitado separadamente à HDS ou a um Revendedor Autorizado da HDS. O Revendedor Autorizado da HDS não está autorizado a prestar serviços diretamente ao Cliente, a menos que tal revendedor também seja um Prestador de Serviços da HDS.
- b) Os Serviços de Manutenção e Suporte poderão não estar disponíveis em determinados locais, e os Planos poderão variar entre os locais ou estarem sujeitos a taxas adicionais. Adicionalmente, os Serviços de Manutenção e Suporte poderão variar por Equipamento, tipo de Produto ou família, conforme definido no Descritivo de Serviços.

### TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

c) Os Termos de Garantia, Manutenção e Suporte para produtos da Pentaho são cobertos por condições separadas destes Termos de Garantia e podem ser consultados em [https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us\\_ft\\_legal](https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us_ft_legal). Os serviços para produtos da Pentaho serão fornecidos pela Pentaho em nome da HDS.

#### **3. Prestador de Serviços da HDS**

a) A HDS poderá utilizar terceiros para fornecer Serviços de Suporte e Manutenção nos Produtos da HDS ("Prestador de Serviços da HDS"). Prestador de Serviços da HDS poderá ser: (i) Provedor de Serviços Independente ("ISP"), que são terceiros certificados e autorizados para fornecer Serviços de Suporte e Manutenção, subcontratados para atuar em nome da HDS, conforme estes Termos de Garantia; ou (ii) Prestador de Serviços Autorizados ("ASP"), que são terceiros certificados e autorizados para fornecer Manutenção Suporte, sob contrato assinado diretamente pelo Cliente com o ASP, do qual a HDS não faça parte.

b) A HDS autoriza que seus ISPs forneçam Serviços de Suporte e Manutenção ao Cliente, em nome da HDS, com o fim de cumprir com os Termos de Garantia, mas a HDS permanecerá responsável pela execução de tais serviços ao Cliente.

c) No entanto, a HDS não será responsável perante o Cliente pelas omissões ou atos praticados pelo ASP, com relação ao desempenho dos Serviços de Suporte e Manutenção, e tal desempenho deverá ser tratado diretamente entre o Cliente e o ASP, em conformidade com os termos do contrato que o Cliente tenha assinado com o ASP.

#### **4. Escopo do Serviço de Manutenção**

Sujeito às exclusões estabelecidas na cláusula 6, os Serviços de Manutenção do Equipamento, prestados pela HDS, compreendem o seguinte:

- (a) supervisão e instalação de alterações de engenharia impactando a confiabilidade do Equipamento, que a HDS determinar como aplicável ao Equipamento;
- (b) manutenção preventiva para o Equipamento, incluindo lubrificação necessária, ajuste ou substituição de peças inúteis; e
- (c) manutenção não programada para o Equipamento, incluindo reparo, ajuste ou substituição de peças inúteis conforme julgado necessário pela HDS e descrito na cobertura do Plano aplicável.

#### **5. Escopo dos Serviços de Suporte para Software**

a) Sujeito às exclusões estabelecidas na cláusula 6, os serviços de suporte de Software da HDS são aqueles exigidos com relação ao uso ordinário do Software, em conformidade com suas Especificações Publicadas, e prestados por meio de:

- (i) suporte remoto por telefone para:
  - (a) identificar o problema e sua origem, e auxiliar na resolução do problema;
  - (b) informar sobre a instalação de Atualizações; e
  - (c) responder questões "ad hoc" simples sobre o Software;
- (ii) intervenção no local, onde necessário, e fornecimento de Correções e Ajustes, onde necessário, a serem realizadas a critério exclusivo da HDS; e
- (iii) acesso às Atualizações, quando estejam disponíveis. A HDS poderá cobrar do Cliente pelo fornecimento das Atualizações. Todavia, as Atualizações serão concedidas sem custo adicional sempre que a HDS atualizar a base de dados que influencie diretamente a base geral dos clientes da HDS.

b) HDS somente prestará suporte ao Software operacional (incluindo qualquer matriz baseado em Software) caso a HDS também esteja prestando serviços no equipamento em que o Software esteja instalado. A obrigação da HDS para fornecer suporte Software está subordinada às seguintes condições:

- (i) o Software deverá estar sujeito a uma licença válida;
- (ii) o Software deverá estar coberto por um contrato de manutenção vigente; e
- (iii) o Software deverá estar operando em uma configuração que seja suportada pela HDS.

Se a licença concedida ao Cliente for rescindida por qualquer motivo (incluindo devido à cessão ou transferência da licença para outra parte), também cessará qualquer obrigação da HDS com relação à Manutenção e Suporte de Software.

#### **6. Exclusões de Garantia, Manutenção e Suporte.**

(A) Serviços Excluídos

As Garantias estabelecidas na cláusula 1, os Serviços de Suporte e Manutenção definidos nas cláusulas 4 e 5 não incluem e nem se aplicam a:

a) Qualquer perda ou dano causado ao Produto ou Defeitos causados por:

### TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

- (i) qualquer omissão ou ato praticado por qualquer outra parte, que não seja a HDS ou um ISP, incluindo, mas não limitado aos produtos que não sejam devidamente instalados ou mantidos por terceiro não autorizado pela HDS;
  - (ii) acidente, desastre natural, transporte, negligência ou uso indevido, manutenção inadequada ou perda ou dano de qualquer natureza causado por qualquer outra causa que não o uso normal do Produto;
  - (iii) a utilização dos Produtos fora de um data center ambientalmente controlado ou a falha do Cliente em providenciar um ambiente operacional físico adequado ao funcionamento do Produto dentro do data center, conforme determinado pela HDS (incluindo mas não limitado a uma falha de energia elétrica, temperatura do ar condicionado e controle de umidade ou contaminantes ambientais e, conforme aplicável para o Produto, qualquer dos itens que o Cliente seja obrigado a fornecer, em conformidade com a cláusula 16 destes Termos de Garantia, quando estes pertencerem ao ambiente do Produto);
  - (iv) uso em desacordo ao estabelecido nas Especificações Publicadas ou de uma forma que esteja fora do escopo dos direitos licenciados no Software para o Cliente;
  - (v) qualquer serviço de suporte de manutenção no Equipamento ou Software que seja impraticável ou de outra forma dificulte a execução do serviço pela HDS ou pelos Prestadores de Serviços da HDS, em virtude de quaisquer interferências durante a execução do serviço, alterações, adições, modificações a qualquer produto, sistema operacional, ambiente ou a ligação de qualquer Produto por meios mecânicos ou elétricos para outra máquina ou dispositivo;
  - (vi) alterações nos Produtos que não tenham sido previamente autorizadas pela HDS, por escrito, incluindo qualquer modificação de engenharia, além daquelas mencionadas na cláusula 4 (a) e nos serviços de instalação de software descritos na cláusula 8 (b);
  - (vii) Produtos que sejam limpos, pintados, refinados, reformados externamente modificados sem prévio consentimento, por escrito, da HDS; ou
  - (viii) Os Equipamentos sejam movimentados, rearranjados ou reconfigurados; ou sejam movimentados cabos, discos, fiação adicional, ou reparo seja realizado em um local previamente preparado para torná-lo operacional, sem o prévio consentimento, por escrito, da HDS.
- (b) A instalação ou remoção de acessórios, anexos ou outros dispositivos, ou o fornecimento de suprimentos.
  - (c) Suporte para outros Software, acessórios, anexos, máquinas, sistemas ou outros dispositivos não fornecidos pela HDS.
  - (d) O fornecimento de manutenção ou outros serviços no *host bus adaptor* ("HBA") em Equipamentos que não tenham sido instalados e utilizem dispositivo de armazenamento da HDS.
  - (e) A instalação física, desinstalação e substituição de HBAs dentro do ambiente do Cliente.
  - (f) Serviços Profissionais e treinamentos, que serão definidos separadamente em uma Declaração de Trabalho e entregues pelo departamento global de serviços da HDS ou um Prestador de Serviços da HDS.
  - (g) Diagnóstico e/ou retificação de Defeitos não associados com o Equipamento ou Software.
  - (h) Serviços para corrigir qualquer falha que poderia ter sido evitada caso o Cliente tivesse realizado o upgrade para a Atualização mais recente e obrigatória.

#### (B) Unidade Substituível em Campo

- (a) O Equipamento poderá incluir componentes usados ou refabricados, mas as garantias estabelecidas na cláusula 8 permanecerão aplicáveis. Sempre que a HDS vender uma Unidade Substituível em Campo ("FRU") para substituir um componente do Produto, que seja removido no decurso da execução de qualquer Serviço de Garantia ou qualquer Serviço de Suporte e Manutenção, o componente removido será de propriedade da HDS, enquanto o FRU pertencerá ao Cliente. Quaisquer componentes removidos que: (i) não retornaram à HDS no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da sua remoção; e (ii) não tenham sua retenção coberta por um acordo vigente, farão com que a HDS tenha o direito de cobrar por esses componentes, em conformidade com o valor estabelecido na lista de preços da HDS. Será de responsabilidade do Cliente que os dados e outras informações confidenciais que estejam contidas em qualquer componente do Produto removido sejam deletados. Se o Cliente estiver sujeito a requisitos de segurança que exijam que os dados não sejam removidos do seu local e o Cliente não esteja coberto por uma opção de retenção válida, ficará à cargo do Cliente garantir que tais dados sejam eliminados. Caso o Cliente necessite que a HDS elimine os dados para o Cliente, HDS poderá cobrar uma taxa adicional.
- (b) Sem prejuízo ao disposto na cláusula 2 (a), a ruptura do lacre quebrando o selo da fábrica em uma FRU por qualquer outra parte que não HDS ou um ISP anulará o direito do Cliente aos Serviços de Garantia e/ou os Serviços de Suporte e Manutenção na sua totalidade.

#### 7. Serviços de Monitoramento Remoto.

- (a) Os Serviços de Manutenção e Suporte incluem os serviços remotos de diagnóstico e monitoramento do Equipamento elegível, usando hardwares, softwares, Microcódigo e documentação proprietários da HDS denominados Hi-Track® ("Serviços Hi-Track"). Todos os direitos, título e interesses que envolvam Serviços de Hi-Track, incluindo todo material utilizado para prover os Serviços

### TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

de Hi-Track sempre permanecerão de propriedade única e exclusiva da HDS e seus licenciados e o Cliente não obterá nenhum direito ou licença sobre este material.

(b) A HDS não cobrará o Cliente pela prestação de Serviços Hi-Track, mas o Cliente deverá fornecer e manter, às suas custas, todas as linhas de telecomunicações, monitor, PC, modem e acesso exigidos pela HDS para a implantação e prestação dos Serviços Hi-Track.

(c) Se o Contrato (ou o fornecimento de Serviços de Manutenção e Suporte) ou o acordo separado de prestação de serviços do Cliente com um ASP for rescindido, o Cliente permitirá que a HDS desative os Serviços Hi-Track e desinstale e remova todo o material em suas dependências usado pela HDS para prestar os serviços rescindidos.

(d) Ao fornecer Serviços Hi-Track ao Cliente, a HDS não acessará os dados do Cliente. A HDS manterá a confidencialidade de todas as senhas que o Cliente fornecer para a HDS em conexão com o fornecimento de Serviços Hi-Track.

(e) Outros serviços de monitoramento remoto para outros componentes que não sejam Hi-Track poderão ser fornecidos para certos equipamentos elegíveis, que não requeira atividade da HDS ou registro de chamado para a execução de tais serviços. Para mais detalhes, consulte os Termos e Condições.

(f) Se o Cliente se recusar a permitir que HDS forneça Serviços Hi-Track ou de outra forma desative ou interfira com o Hi-Track do equipamento, o Cliente reconhece que HDS estará impedida de fornecer o diagnóstico remoto e o serviço de monitoramento, que são essenciais para o fornecimento dos Serviços de Manutenção e suporte. Nestes casos, a HDS não será responsável por quaisquer atrasos de tempo de resposta de nível de serviço, nem por quaisquer atrasos na prestação de Serviços de Manutenção e Suporte, conforme estabelecidos nestes Termos de Garantia. A HDS poderá utilizar os esforços razoáveis para ajudar o Cliente com os Defeitos de que o Cliente notificar à HDS, mas serão de responsabilidade do Cliente todos os esforços que se basearem nas informações que o Cliente, ou qualquer um em seu nome vier a fornecer à HDS. A HDS poderá cobrar uma taxa adicional, a fim de fornecer os Serviços de Manutenção e Suporte em tais circunstâncias.

#### **8. Serviços de Instalação**

(a) De acordo com o estabelecido na cláusula 8 (b) e (c), a HDS prestará os serviços de instalação conforme especificados no Descritivo de Serviços respectivo à Ordem.

(b) A HDS poderá prestar os serviços de instalação de Software no local (no caso em que a HDS determine que o Software deve ser instalado pela HDS) por um valor adicional. A Instalação não resulta na imediata disponibilidade do Software para a produção; a disponibilização do Software para a produção é um Serviço Profissional adicional. Se o Cliente exigir uma implantação de pronta produção ou capacidades adicionais ao padrão dos Serviços de Instalação, a HDS poderá requerer que o Cliente assine uma Ordem de Serviços adicional para a realização destes serviços e a HDS poderá cobrar do Cliente um valor adicional com base em suas exigências, e no Software e/ou Equipamento, em conformidade com o que estabelecer a Ordem de Serviços. A HDS informará ao Cliente sobre a necessidade de pagamento e o valor de referida taxa adicional de Serviços Profissionais com antecedência.

(c) Os serviços de Instalação não incluem:

- i. Localização física do Equipamento;
- ii. Todo o trabalho elétrico, incluindo conexão do suprimento de energia do Equipamento aos suprimentos de energia do Cliente;
- iii. Qualquer desenvolvimento e teste de sistema operacional;
- iv. Serviços de planejamento de sala de computador;
- v. Ajuste de desempenho;
- vi. Treinamento avançado de operador;
- vii. Movimentações de qualquer equipamento que não seja da HDS;
- viii. Prontidão no local além da fase de teste do sistema de armazenamento;
- ix. Desinstalação do equipamento deslocado;
- x. Instalação do equipamento em horário diverso ao estabelecido no Plano aplicável;
- xi. Comparecimento em reuniões do Cliente;
- xii. Design, integração e implantação de SAN; e
- xiii. Implantação de Software de pronta produção.

#### **9. Serviços com Cobranças Adicionais**

Se o Cliente solicitar que a HDS preste:

(a) quaisquer dos serviços “excluídos” nas Cláusulas 6, 8 (c) ou nestes Termos de Garantia;

**TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE**

- (b) quaisquer outras atividades ou tarefas, que a HDS informe por meio destes Termos de Garantia poderão estar sujeitas a uma taxa adicional;
- (c) quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte fora das horas de cobertura ou zona de suporte para o plano de suporte do Cliente; ou
- (c) quaisquer outros Serviços que a HDS razoavelmente determine como “fora do escopo” destes Termos de Garantia.

A HDS poderá prestar os Serviços relevantes pelo valor das taxas da HDS então em vigor ou com base em taxa fixa cotada (“**Serviços Cobráveis**”).

**10. Acordos não aplicáveis e recertificação**

(a) O Cliente não tem direito de mover ou modificar qualquer parte do Produto (incluindo mover todos os discos de um item do Equipamento para outro), e não deverá permitir que qualquer terceiro que não seja funcionário da HDS ou seus representantes autorizados para prestação dos serviços (por exemplo, um Provedor de Serviços Independente) execute qualquer tipo de serviço de manutenção e/ou suporte, ou ainda reparar, qualquer Produto, sem o consentimento prévio por escrito da HDS. Se o Cliente atuar de maneira não permitida pela HDS, isto anulará o direito do Cliente aos Serviços de Garantia, Manutenção Suporte em relação a esse Equipamento e o Cliente deve recertificar o respectivo Equipamento para fazer com que os compromissos da HDS conforme estes Termos de Garantia continuem a serem aplicáveis a tal Equipamento.

(b) Se os Serviços de Garantia, Manutenção e Suporte forem anulados, nos termos da cláusula 10 (a) ou de outro modo sejam rescindidos, nos termos da cláusula 11 e o Cliente pretender restabelecer os Serviços de Manutenção e Suporte, totalmente ou em partes do produto afetado, a HDS poderá recertificar o respectivo Equipamento para fazer com que os compromissos da HDS conforme estes Termos de Garantia continuem a ser aplicáveis a tal Equipamento. A HDS cobrará as taxas então em vigor para recertificação e reparo adicional necessário para restaurar o Equipamento ou Software à boa condição operacional (com exceção do desgaste natural).

**11. Rescisão e Expiração dos Serviços de Manutenção e Suporte**

(a) Sem prejuízo a quaisquer outros direitos da HDS, a HDS reserva-se o direito de rescindir todos e quaisquer de seus Serviços de Manutenção e Suporte, a qualquer tempo por meio de envio de aviso escrito ao Cliente, nas seguintes hipóteses:

(i) quando o Cliente transferir seu Equipamento ou qualquer Software para outra pessoa ou entidade, ou de outro modo o Cliente realocar o Equipamento, e o Cliente não tiver obtido o consentimento prévio por escrito da HDS;

(ii) no caso em que o Equipamento seja danificado por acidente, negligência ou abuso por qualquer parte, exceto a HDS ou suas subcontratadas, ou por desastre natural, ou seja submetido a um ambiente operacional inadequado, seja inadequadamente instalado ou mantido por qualquer parte, exceto a HDS, suas subcontratadas ou Prestadores de Serviços da HDS;

(iii) no caso em que o Equipamento seja usado de uma forma não contemplada pelas Especificações Publicadas ou de uma forma que esteja fora do escopo dos direitos licenciados no Software para o Cliente;

(iv) no caso em que o Cliente tenha modificado o Equipamento de qualquer modo (incluindo quaisquer anexos ou acréscimos ao Equipamento não autorizados) sem o consentimento prévio por escrito da HDS;

(v) no caso em que o Cliente não consiga fornecer e manter um ambiente operacional físico adequado para os Produtos, conforme especificado pela HDS (incluindo mas não limitado a uma falha de energia elétrica, temperatura do ar e controle de umidade ou contaminantes ambientais); ou

(vi) no caso em que o Cliente tenha violado quaisquer direitos da HDS em qualquer Material de Manutenção.

(b) Sem limitar direitos do Cliente decorrentes do Contrato, após a expiração do Período Inicial de Serviço, o Cliente poderá rescindir o Serviço de Manutenção e Suporte para um ou mais itens de Equipamento e/ou Software por meio de envio de aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 90 dias, à HDS. A reformulação de quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte então rescindidos estará sujeita a uma taxa de reformulação além do encargo mensal então em vigor para tais Serviços. Qualquer aviso de rescisão para um único Serviço de Manutenção e Suporte deve identificar o item específico de Serviço a ser rescindido. Se, no parecer razoável da HDS, a rescisão de um único Serviço de Manutenção e Suporte adversamente afetar a capacidade da HDS de prestar ao Cliente outros Serviços, então a HDS poderá, a seu exclusivo critério, rescindir esses outros Serviços também.

(c) Se quaisquer Serviços de Garantia, Manutenção e Suporte forem rescindidos ou encerrarem, os direitos, licenças e privilégios garantidos ao Cliente por meio destes Termos de Garantia também terminarão e o Cliente deverá cumprir com diretrizes da HDS para remover e destruir toda a Propriedade Intelectual Hitachi, bem como as informações confidenciais que estejam na posse ou controle do Cliente, ou para entregar esses materiais e itens para a HDS às custas do Cliente. Além disso, o Cliente não será liberado de suas obrigações de pagamento de quaisquer valores devidos à HDS, os quais se tornarão imediatamente exigíveis. Nenhuma das partes será considerada como tendo renunciado qualquer dos seus direitos existentes.

## TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

### 12. Suporte de Software Atual e Ultrapassado

(a) A HDS fornecerá o Suporte Normal (conforme abaixo definido) para a Versão Atual e uma versão anterior do Software. Se um lançamento for anterior a uma versão anterior da Versão Atual, então a HDS fornecerá o Suporte Limitado (conforme abaixo definido) por um período de 12 meses após a disponibilidade geral da Versão Atual.

(b) “Suporte Normal” significa o desenvolvimento e fornecimento dos Pacote de Serviço, Atualizações e Correções e Ajustes necessários para manter o Software em conformidade substancial com as Especificações Publicadas.

(c) “Suporte Limitado” significa o fornecimento de pacotes existentes de serviço, e Correções e Ajustes existentes necessários para manter o Software em conformidade substancial com as Especificações Publicadas. A HDS não fornece o suporte para lançamentos de Software que sejam anteriores a duas versões anteriores da Versão Atual.

(d) A HDS poderá recusar o fornecimento de Correções e Ajustes para Software se o Cliente poderia ter resolvido o Problema ou defeito ao realizar o upgrade para a última Atualização. A HDS não prestará suporte ao Software Operacional, exceto se a HDS também estiver prestando manutenção ao Equipamento em que este está instalado. O Cliente deverá ter a licença vigente adequada do Software antes de a HDS ter uma obrigação de fornecer o suporte a Seu Software. Se a licença do Cliente terminar por qualquer motivo (incluindo devido à cessão ou transferência da licença para outra parte) então as obrigações de suporte de Software da HDS também deixarão de vigorar.

### 13. Anúncios de Fim da Vida Útil dos Produtos

(a) Os seguintes termos aplicam-se a todos os produtos da marca Hitachi, a menos que HDS especifique de outra forma em seus Anúncios de Fim de Vida Útil dos Produtos, que podem ser encontrados em: <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> ("EOL Website"). Consulte também o seu contato direto na HDS sobre o centro de suporte e todas as políticas adicionais, que podem ser aplicadas ao Fim de Vida Útil dos Produtos em sua região.

(b) As obrigações da HDS para o fornecimento de Serviços em conformidade com estes Termos de Garantia para os produtos que sejam objeto de Anúncios de Fim de Vida Útil ("Obrigações de Serviço EOL") expirará em 5 (cinco) anos, contados a partir da Data de Retirada (no entanto, por favor note que alguns produtos, como servidores e racks, podem ter um período diferente e que será aplicado, por exemplo, o prazo de 3 (três) anos, de maneira que o Cliente deverá confirmar o prazo aplicável das Obrigações de Serviço EOL ou no EOL Website). A HDS usará esforços comercialmente razoáveis para fornecer ao Cliente um aviso sobre Anúncios de Fim de Vida Útil de produto com, pelo menos, 3 (três) meses de antecedência à Data de Retirada.

(c) A HDS poderá, a seu critério, fornecer Serviços de Manutenção e Suporte de acordo com estes Termos de Garantia, para os produtos que forem objeto de Anúncios de Fim de Vida Útil (como descrito na Seção 13 (e)) e sujeito a um aumento de 20% (vinte por cento) nas mensalidades pagas pelo Cliente à HDS, para tais serviços de manutenção e suporte. A HDS efetuará a manutenção e suporte disponível para o Cliente por um período de até, no máximo de 12 (doze) meses, a partir da data do Anúncio de Fim de Vida Útil ("Período de Suporte Estendido"). A HDS reserva-se o direito de não fornecer a manutenção e serviços de suporte, ou de outra forma de cancelar a totalidade ou parte do suporte em qualquer momento durante o Período de Suporte Estendido, devido à falta de disponibilidade de peças.

(d) Qualquer uma das Partes poderá rescindir o fornecimento de Serviços de Manutenção e Suporte, conforme mencionado no item 13 (e) sem responsabilidade para a outra Parte, desde que informe à outra Parte com antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) dias e por escrito.

(e) Termos de apoio "melhor esforço" da HDS:

(i) O Cliente continuará elegível para reparos nos equipamentos por meio de substituição de peças de reposição, em que a HDS fará todos os esforços comercialmente razoáveis para manter o adequado fornecimento de peças sobressalentes, porém não há garantia de que as peças sobressalentes estarão disponíveis.

(ii) Não haverá mais recursos do Software ou funções adicionais ao Produto e o Cliente não receberá mais nenhum Patches e correções, Pacote de Serviço ou Atualizações. A HDS fornecerá suporte para o Software com o fim de melhorar sua capacidade, com os recursos disponíveis para ele.

(iii) Suporte de engenharia não está disponível para os Produtos após a data do Anúncio de Fim de Vida Útil.

(iv) O “melhor esforço” poderá ser cancelado ou rescindido pela HDS a seu critério, independentemente de datas publicadas e em conformidade com esta cláusula 13.

### 14. Material de Manutenção

(a) A HDS poderá armazenar o Material de Manutenção dentro dos Produtos ou em qualquer local conveniente nas dependências do Cliente. Somente o pessoal da HDS será autorizado a usar o Material de Manutenção.

### TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

(b) O Material de Manutenção sempre permanecerá de propriedade única e exclusiva da HDS como PI da Hitachi conforme definido no Contrato, e o Cliente não obterá quaisquer direitos licenciados sobre eles. O Cliente não deverá usar, acessar, modificar, copiar ou realocar o Material de Manutenção ou permitir que qualquer pessoa assim o faça, e deverá devolver ou permitir que a HDS desinstale o Material de Manutenção mediante solicitação da HDS ou mediante rescisão dos Serviços de Manutenção e Suporte.

(c) Os manuais de usuário utilizados para Equipamento elegível passível de autosserviço não são considerados como Materiais de Manutenção.

#### 15. *Cessão dos Serviços*

O Cliente concorda que:

- (a) A HDS não tem nenhuma obrigação com o Cliente pelo Produto ou Software que não tenha sido comprado da HDS ou de um Revendedor Autorizado da HDS.
- (b) O Cliente não deve ceder ou transferir qualquer acordo de garantia, manutenção e/ou suporte mantido com a HDS para qualquer Terceiro sem o consentimento prévio por escrito da HDS. Exceto se a HDS assim consentir, a HDS não terá nenhuma obrigação de prestar quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte para qualquer cessionária.
- (c) Em determinados casos em que a HDS fornece os Produtos de Terceiro ao Cliente, o Cliente obterá os Serviços de Manutenção e Suporte diretamente da vendedora do Produto de Terceiro e não da HDS.

#### 16. *Responsabilidades do Cliente*

(a) O Cliente compromete-se a cooperar com a HDS na prestação dos Serviços, garantindo acesso às instalações, ao equipamento (inclusive acesso remoto), além de local de trabalho, instalações, funcionários, tecnologia, dados, informações e materiais razoáveis e adequados que venham a ser necessários.

(b) Sem estar limitado ao disposto no item 16 (a) ou aos termos de qualquer Ordem de Serviço aplicável, a pedido da HDS o Cliente designará uma pessoa devidamente qualificada para ser seu representante para receber os Serviços e para se comunicar com a HDS durante toda a execução dos Serviços e assuntos relacionados e a HDS assumirá que os atos, comportamentos e decisões tomados por tal pessoa tenham sido autorizados pelo Cliente.

#### 17. *Responsabilidade por falhas e atrasos nos Serviços*

(a) Caso a HDS ou um ISP deixe de cumprir, ou cometa atrasos na execução de qualquer serviço ou qualquer outra obrigação assumida no âmbito do presente Termo de Garantia, a HDS não será responsabilizada pelo Cliente, na medida em que tal falha seja causada por ato ou omissão do Cliente, de seus funcionários ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome.

(b) Em qualquer destes casos, o Cliente concorda em tomar todas as medidas possíveis para mitigar e minimizar as perdas, custos e danos resultantes da falha ou atraso na execução de serviços, independentemente da natureza e extensão da sua responsabilidade sobre tais fatos.

#### 18. *Definições*

**Alterações de Engenharia:** modificações de design ou alterações de microcódigo iniciadas para melhorar a funcionalidade e desempenho operacional do Equipamento. As alterações de engenharia são normalmente desenvolvidas e lançadas pela fabricante do Equipamento.

**Anexo:** quaisquer dos documentos assinados anexos ao Contrato, e que o complementem ou aditem.

**Anúncios de Fim de Vida Útil:** quando HDS anuncia que um determinado produto não será mais fabricado e será retirado de mercado e, assim, deixará de estar disponível para compra. A HDS poderá publicar Anúncios de Fim de Vida Útil para produtos on-line. Veja em: <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

**ASP:** possui o significado estabelecido na cláusula 3.

**Atualização:** lançamentos subsequentes e correções de erro e/ou melhorias funcionais simples para um Software previamente licenciado pela HDS.

**Correções e Ajustes:** alterações feitas ao Software pela HDS, que estabelecem ou restauram a conformidade substancial deste com a Especificação Publicada aplicável.

**Data de Retirada de Venda:** a data em que HDS tenha notificado o Cliente como sendo a data em que um Produto deixará de estar disponível para compra.

**Descritivo dos Serviços:** Os termos localizados em <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> e as descrições do Plano estabelecido em <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services>.

**Equipamento:** O componente de hardware de qualquer Produto.

## TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

**Especificações Publicadas:** são as especificações para os produtos, indicadas como válido pela HDS no momento da aceitação da Ordem.

**Fim da Vida Útil:** quando HDS anuncia que deixará de oferecer os Serviços que estejam relacionados aos produtos objetos de Anúncios de Fim de Vida Útil.

**Insolvência:** a incapacidade de uma parte de pagar suas dívidas conforme vençam, a nomeação de um síndico ou administrador, liquidante ou pessoa semelhante para os negócios da parte, conforme as leis de qualquer jurisdição; a convocação de uma reunião de credores ou por qualquer motivo, deixar de conduzir o negócio.

**ISP:** possui o significado estabelecido na cláusula 3.

**Lista de Licenças:** qualquer Software de Código Fonte Aberto que seja licenciado para, fornecido com ou que de outra forma contenha Software de Terceiros.

**Material de Manutenção:** ferramentas de diagnóstico e/ou rastreamento, incluindo, sem limitação, software Hi-Track®, firmware e documentação relacionada, computadores pessoais ou notebooks, manuais de manutenção e outros documentos.

**Matriz de Software:** chave de licenças e funcionalidades ativadas embutidas no Software Operacional, mas não obrigatórias para operar o Equipamento.

**Microcódigo:** o software embutido que aciona o controle, monitoramento e manipulação de dados em Produtos da HDS.

**Ordem:** um pedido de compra, ainda que solicitado eletronicamente, enviado tanto para a HDS quanto para um Revendedor Autorizado da HDS, ou um documento que detalhe o mesmo, incluindo mas não se limitando ao preço e aceito pela HDS para a compra de Produtos, Produtos de Terceiros e/ou Serviços.

**Ordem de Serviço:** documento que descreve os Serviços Profissionais a serem prestados pela HDS, o preço, as datas estimadas de entrega, os procedimentos para aceitação e responsabilidades das partes.

**Pacote de Serviços:** um acúmulo de patches e correções em um pacote geralmente disponíveis aplicáveis à versão atual do Software, v1.r1.r2., lançados ao mesmo tempo como um novo nível de manutenção para o Software instalado.

**Padrões de Qualidade Utilizados pela Indústria:** a qualquer momento, o exercício do grau de cuidado e habilidade que seria razoável e costumeiro esperar naquele tempo de um profissional qualificado e experiente ou pelo fornecedor para um cliente, para produtos e serviços semelhantes aos Produtos e Serviços sob termos e condições similares, para preços semelhantes, empregados na tentativa de cumprir com as obrigações contratuais assumidas e legislação aplicável.

**Patches e correções:** alterações feitas pela HDS no Software, com o fim de estabelecer ou restabelecer substancial conformidade com as Especificações Publicadas. E cada termo possui, separadamente, os seguintes significados: (i) "Patches": pequenas melhorias para o Software que envolvem atualizações de interoperabilidade; e (ii) "correções": referem-se às correções aos eventuais erros do Software.

**Pentaho:** uma subsidiária integral da HDS que, em nome da HDS pode fornecer Serviços de Manutenção e Suporte diretamente ao Cliente, apenas em conexão com o Programa de Software da Pentaho ("Programa Pentaho(s)") licenciado mediante um acordo entre o Cliente e HDS.

**Ponto de Entrega:** centro de distribuição da HDS ou outra localidade para a realização da entrega, conforme indicado pela HDS.

**Plano:** um nível específico de Serviços de Suporte e Manutenção pela HDS, de acordo com as descrições Plano previsto no Descritivo do Serviço.

**Prestador de Serviços da HDS:** possui o significado estabelecido na cláusula 3.

**Problema:** um evento em que um Produto da HDS não esteja em conformidade substancial com as Especificações Publicadas.

**Produto(s):** qualquer Equipamento e/ou Software listado nas listas de preço de Produto padrão da HDS publicadas de tempos em tempos.

**Produtos de Terceiro:** qualquer equipamento ou software fornecido pela HDS que não seja fabricado pela HDS ou Hitachi Ltd.

**Reembolso:** um reembolso do preço que o Cliente pagou para obter um Produto que apresentar Defeito (e devolvido pelo Cliente, de acordo com estes Termos de Garantia), subtraindo o valor da depreciação em linha reta, com base em uma vida útil de 3 (três) anos. A restituição de taxas de serviço será a porção pro-rata das taxas pagas pelo Cliente, para os serviços efetivamente entregues e que estejam em conformidade com os Serviços de Garantia da HDS.

**Revendedor Autorizado da HDS:** um revendedor ou distribuidor autorizado da HDS.



## TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE

**Serviços Cobráveis:** Serviços fora ou excluídos do escopo dos Serviços de Manutenção e Suporte descritos dentro destes Termos de Garantia.

**Serviços de Manutenção e Suporte:** os serviços de suporte de Equipamento e Software descritos em mais detalhes nestes Termos de Garantia.

**Serviços Profissionais:** habilitação de software, migração de dados, implantação ou outros serviços de design.

**Software:** O formato de código objeto de (i) firmware de programação embutido no Equipamento de modo a ativá-lo para desempenhar suas funções básicas (“**Software Operacional**”); (ii) programas de software fornecidos pela HDS (“**Programas**”); e (iii) quaisquer Atualizações, documentação relacionada e especificações.

**Software Operacional:** Possui o significado estabelecido em “Software”, acima.

**Serviços de Suporte de Software:** o suporte exigido com relação ao uso ordinário do Software em conformidade com suas Especificações Publicadas.

**Software de Terceiro:** qualquer software incluído ou instalado nos Produtos de Terceiros. Para fins de esclarecimento, se algum Software de Terceiro que não tiver sido sublicenciado através desta Licença e contiver um Software de Código Fonte Aberto, o Cliente deverá obter a licença adequada a este software.

**Unidade Substituível em Campo (*Field Replaceable Unit - FRU*):** uma submontagem de componentes lacrada na fábrica e sujeita à substituição como uma unidade separada no local do cliente.

**Versão Atual:** a última versão de um Software lançado pela HDS.

### 19. Termos e Condições Adicionais

**Os seguintes termos e condições adicionais são aplicáveis se, e somente se, o Cliente não tiver um Contrato vigente com a HDS ou um contrato de prestação de serviço com a HDS ou com uma Prestadora de Serviço Autorizado da HDS (ASP), conforme o caso, e tiver efetuado uma compra junto a uma revendedora autorizada da HDS.**

#### (a) Taxas e Pagamento

O Cliente pagará as taxas e encargos para os Serviços definidos na fatura da HDS no prazo de 30 dias da data da fatura. A HDS poderá cobrar juros ou suspender a entrega dos Serviços se os pagamentos estiverem vencidos e não pagos. O Cliente também deverá pagar quaisquer Impostos decorrentes da transação conforme estes Termos, independentemente de esses Impostos estarem incluídos ou não nas faturas da HDS.

#### (b) Limitação de Responsabilidade

Exceto pela responsabilidade decorrente de: falecimento, lesão corporal ou dano à propriedade tangível decorrente dos atos ou omissões negligentes da HDS, e pela conduta dolosa, em todos os casos e na medida não proibida pela lei aplicável: (a) responsabilidade total máxima da HDS para todas as reivindicações relacionadas a estes Termos de Garantia, seja por descumprimento de obrigação, descumprimento de garantia ou ato ilícito, incluindo negligência, será limitada ao valor, em moeda corrente nacional, equivalente, a US\$50.000 (cinquenta mil dólares norte-americanos), conforme divulgado pelo Banco Central do Brasil por meio do SISBACEN, opção PTAX800, dois dias úteis antes da definição de referido valor; (b) a HDS não será responsável por quaisquer danos indiretos, punitivos, especiais, eventuais ou consequentes com relação ou decorrentes destes Termos de Garantia (incluindo, sem limitação, perda de negócio, receita, lucros, fundo de comércio, uso, dados, pedidos eletronicamente transmitidos ou outra vantagem econômica), independentemente de sua origem, e mesmo se a HDS tiver sido previamente informada da possibilidade de tais danos.

#### (c) Direito Aplicável

Os presentes Termos de Garantia serão regidos e interpretados de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, e as partes elegem a Comarca de São Paulo, Estado de São Paulo, para a solução judicial de quaisquer controvérsias oriundas destes Termos de Garantia. Na medida permitida na jurisdição aplicável, a Convenção das Nações Unidas sobre a venda internacional de bens e sua legislação de implantação não serão aplicáveis a estes Termos.

Para efeitos destes Termos Adicionais, "Jurisdição Local" significará a jurisdição do estado, da província ou do país em que a subsidiária da HDS que realizou a venda ao Cliente esteja localizada.

#### (d) Rescisão

Sem limitar quaisquer outros direitos disponíveis para eles, mas sujeitos a qualquer parte dos Serviços de Suporte e Manutenção que tenham sido fornecidos ao Cliente em uma "base não-cancelável e não-reembolsável", qualquer Parte poderá rescindir quaisquer Serviços de Suporte e Manutenção se a outra Parte: (i) cometer uma violação material dos Termos de Garantia e não remediar essa violação no prazo de 30 (trinta) dias de aviso por escrito; ou (ii) tornar-se ou ameaçar torna