

Termos e Condições Gerais de Serviços de Suporte de Hardware e Software da Fujitsu Technology Solutions

1 Generalidades

1.1 A Fujitsu Technology Solutions (doravante, "Fujitsu") prestará os serviços exclusivamente para os produtos identificados no documento de serviço, ou que sejam registados no momento da activação do serviço, e apenas para os componentes/produtos que tenham já sido comercializados pelo fabricante. O Cliente terá o direito de receber os serviços dentro dos limites territoriais especificados nas datasheets de serviços. Os serviços aplicam-se às unidades fornecidas ao Cliente no âmbito de um incidente de serviço, sem que, contudo, o período de serviço original seja prolongado.

1.2 Todas as datasheets e anexos técnicos subjacentes referentes aos produtos de serviço Fujitsu, bem como outras condições adicionais standard aplicáveis a Serviços de Suporte de Hardware e Software da Fujitsu podem ser consultados a pedido, nas instalações da Fujitsu ou dos parceiros de vendas da Fujitsu.

2 Serviço / Entrega do Serviço

2.1 O âmbito dos Serviços de Suporte de Hardware e Software da Fujitsu será determinado pelas *datasheets* da Fujitsu, os respectivos anexos técnicos, e ainda quaisquer condições adicionais aplicáveis ao serviço acordado. A obrigação de fornecer os serviços será limitada à reposição da funcionalidade do produto na data da primeira entrega. A entrega do serviço será baseada nas condições abaixo, e ainda, se aplicável, nas condições adicionais para elementos de serviço especiais.

2.2 Os erros de produto e incidentes de serviço que ocorram antes da activação ou assinatura do acordo não estão abrangidos pelo âmbito dos Serviços de Suporte de Hardware e Software da Fujitsu, mesmo após a activação ou assinatura do acordo. Nestes casos, aplicam-se apenas as condições da garantia do fabricante específicas para o local e para o produto.

2.3 Os serviços serão prestados pela Fujitsu ou em nome desta, por um parceiro de serviço autorizado, ou por um Centro de Reparação da Fujitsu e de acordo com os prazos de serviço definidos na respectiva datasheet.

2.4 Na medida do possível, os serviços serão prestados com recurso a meios de telecomunicação (telefone, internet, ferramentas de serviço remoto). A infra-estrutura necessária aos serviços remotos será disponibilizada nas instalações do Cliente, conforme especificado na *datasheet* de serviço específica do produto. A Fujitsu reserva o direito de decidir se e em que medida os serviços devem ou não ser prestados no local.

2.5 Os serviços não incluem a entrega nem a troca de acessórios (p. ex. meios de suporte de dados), peças de desgaste (p. ex. baterias recarregáveis, baterias, unidades de backup de bateria (BBU), cabeças de impressão, cinescópio/ecrã) e outros acessórios, nem o fornecimento e instalação de controladores da BIOS/software operativo ou actualizações/melhorias ao *firmware*. Excepto se expressamente acordado em contrário, não serão incluídas no serviço as medidas de manutenção preventiva geralmente efectuadas em intervalos regulares pelo Cliente, conforme especificado na datasheet ou instruções de funcionamento.

2.6 O âmbito dos serviços não incluirá a eliminação de erros e danos nos produtos que tenham sido causados por utilização incorrecta, sujidade, condições ambientais extremas (excesso de tensão, campos magnéticos, etc.), Casos de Força Maior (relâmpago, inundação, guerra, etc.), utilização de força, as tentativas de reparação efectuadas pelo próprio Cliente, ou as tentativas de reparação efectuadas por terceiros, alterações ao produto original, nem outras circunstâncias imputáveis ao Cliente. A disposição supra será igualmente aplicável a danos e erros de produto que tenham sido causados pelo facto de o objecto coberto pelos serviços não ter sido usado ou instalado de acordo com as disposições da documentação específica do produto correspondente, e em especial

os regulamentos de segurança, instruções ou instruções de funcionamento emitidas pela Fujitsu.

2.7 A Fujitsu não fornecerá suporte a quaisquer produtos ou componentes de outros fabricantes, excepto se tais produtos ou componentes estiverem incluídos na entrega (âmbito) do produto original coberto pelo serviço e/ou estejam expressamente incluídos no âmbito dos serviços.

2.8 As extensões ou alterações ao âmbito dos serviços, ou às condições do serviço só serão válidas se tiverem sido expressamente documentadas por escrito na proposta ou documento de serviço correspondente, e confirmadas por escrito pela Fujitsu. A Fujitsu só será vinculada por quaisquer termos e condições de negócio gerais contraditórios ou complementares do Cliente na medida em que tais condições estejam em conformidade com as condições definidas abaixo, ou caso a Fujitsu tenha acordado expressamente por escrito com tais condições.

2.9 Desde que a Fujitsu esteja obrigada a prestar os serviços em conformidade com o presente acordo de serviço, todos os serviços e outros trabalhos associados com os produtos (p. ex. extensões) poderão ser prestados ao Cliente, exclusivamente pela Fujitsu ou mediante a aprovação desta.

2.10 As peças sobresselentes e dispositivos de substituição usados na reparação pela Fujitsu durante a operação de serviço são peças sobresselentes e dispositivos novos ou como novos. Excepto se acordado em contrário, os dispositivos/peças avariados retirados de um produto durante uma ocorrência de serviço tornar-se-ão propriedade da Fujitsu e, na eventualidade de não poderem ser recolhidos pela Fujitsu durante uma operação de serviço, serão conservados pelo Cliente durante pelo menos 60 dias após a operação de serviço.

2.11 Caso o Cliente tenha adquirido com o produto de serviço o direito de reter o disco rígido (opção "Retenção HDD"), o disco rígido com defeito permanecerá nas instalações do Cliente caso seja substituído em virtude de uma avaria/falha comprovada.

2.12 As entregas de peças sobresselentes e os serviços que sejam disponibilizados de forma standard pela Fujitsu, mas que excedam o âmbito dos serviços oferecidos como parte dos produtos de serviço Fujitsu adquiridos especificamente, serão entregues/prestados a pedido do Cliente, e cobrados de acordo com a tabela de preços aplicáveis aos serviços/peças sobresselentes da Fujitsu em vigor.

3 Período de Serviço, Datas

3.1 Excepto se descrito em contrário nas respectivas datasheets de serviço, o período de vigência dos Serviços de Suporte de Hardware e Software da Fujitsu terá início no momento previsto no acordo ou no documento de serviço. Caso não tenha sido acordada qualquer data limite baseada num calendário para o termo do período de serviço, o respectivo acordo de serviço poderá cessar por iniciativa de qualquer das partes, mediante aviso com três meses de antecedência em relação ao fim de um mês civil, mas o mais tardar

no termo do período contratual mínimo acordado no documento de serviço respectivo.

3.2 Caso exista uma opção de renovação nos termos da *datasheet* de serviço, ou caso esteja prevista a renovação automática do acordo, este cessará o mais tardar com o termo do serviço para o produto abrangido pelos serviços. A Fujitsu comunicará ao Cliente a data de termo do serviço com a devida antecedência.

3.3 O direito das partes de cessar o acordo de serviço por justa causa não será afectado.

4 Condições de Serviço Suplementares que regem os Serviços de Suporte de Software

4.1 A Fujitsu não presta suporte de software no âmbito de produtos de serviço de hardware:

4.1.1 No âmbito de produtos de serviço de hardware, os serviços referentes aos produtos de software fornecidos com o hardware (caso estejam incluídos no âmbito da entrega) estão restringidos à troca dos meios de suporte de dados que não funcionem ou apresentem defeitos físicos (disquetes, CDs, DVDs, tapes) durante os três primeiros meses a contar da data da entrega/aquisição. As actualizações do *firmware* e dos controladores disponibilizadas pela Fujitsu podem ser descarregadas através dos endereços da Internet especificados na documentação, ou são fornecidas de acordo com o produto específico para os terminais, no critério da Fujitsu.

4.2 Aplicabilidade do suporte de software no âmbito de produtos de serviço de software:

4.2.1 A obrigação de serviço relativa ao software abrangerá exclusivamente a versão de software especificada no respectivo documento de serviço, ou uma nova versão do referido software adoptada pelo Cliente, e, no âmbito dessa versão, cobrirá exclusivamente os patches e actualizações mais recentes adoptados pelo Cliente, excepto se descrito em contrário na *datasheet* de serviço ou respectivo anexo técnico. A Fujitsu prestará os seus serviços a versões mais antigas e a patches e actualizações, exclusivamente com base na política em vigor da Fujitsu ou do fabricante do software referente a tal software.

4.2.2 O âmbito específico dos serviços de suporte de software detidos será baseado fundamentalmente na folha de dados de serviço válida referente ao produto de software abrangido pelos serviços, incluindo o anexo técnico específico do software.

4.2.3 Para efeitos dos presentes termos e condições, considera-se que existe uma ocorrência de serviço caso se verifiquem desvios à especificação de programa definida na *datasheet* do software abrangido pelos serviços. Caso o Cliente tenha alargado o software para além das interfaces definidas no aviso de versão para este efeito, a obrigação de prestar os serviços não se prolongará para além da interface. A obrigação de fornecer serviços não abrangerá a correcção de erros não reprodutíveis.

4.2.4 Ficam também expressamente excluídos da obrigação de serviço, no contexto do acordo de serviço, a manutenção ou recuperação do funcionamento do software isento de erros ou de interrupções, os serviços de programação de aplicação individual, a consultoria de TI, a instalação, a melhoria de desempenho, a optimização de sistema, o fornecimento de controladores para periféricos, ou a cópia de segurança e recuperação de software ou dados do Cliente.

4.2.5 Relativamente ao software, ou aos componentes de software não adquiridos através da Fujitsu, mas que sejam contudo abrangidos pelo acordo de serviço, conforme especificado no documento de serviço, o Cliente comunicará à Fujitsu, conforme o necessário para a prestação do serviço pela Fujitsu, e com a antecedência necessária, o âmbito dos direitos de utilização do Cliente, e na medida em que seja necessário, o âmbito dos direitos de adaptação do Cliente, relativamente ao software especificado no acordo relevante. O Cliente garantirá igualmente que adquiriu os direitos de licença que sejam necessários para que a Fujitsu possa prestar os respectivos serviços. A Fujitsu não será obrigada a prestar os serviços caso esteja impedida de o fazer devido à inexistência dos direitos de licença necessários, desde que a responsabilidade pela falta da licença seja imputável ao Cliente.

4.2.6 A fim de eliminar os incidentes que possam ocorrer, a Fujitsu terá a todo o tempo o direito de exigir junto do Cliente a utilização de quaisquer patches, actualizações ou melhorias de programa disponíveis e/ou novas versões do programa de software, ainda que estas estejam disponíveis apenas de forma independente em relação a um incidente ou erro. Esta disposição será especificamente aplicável caso um fabricante de software deixe de fornecer patches ou actualizações para uma versão ou release específica que tenha sido acordada com o Cliente, ou caso o fabricante anuncie o "fim de vida" da versão ou release utilizada no equipamento de TI do Cliente. O Cliente fica obrigado a adoptar qualquer versão de software nova que esteja geralmente disponível, desde que o âmbito das funções acordadas e utilizadas pelo Cliente se mantenha, e desde que para o Cliente seja razoável a adopção da versão de software nova. Caso a adopção de tal melhoria ou nova versão não esteja incluída no âmbito original do serviço, o Cliente será obrigado a suportar os encargos de serviço e de licença adicionais ou acrescidos que possam estar associados a tal melhoria ou versão nova. Caso o Cliente recuse, considera-se que a Fujitsu terá o direito de fazer cessar o acordo de serviço com justa causa.

4.2.7 Caso o Cliente esteja impossibilitado de processar tarefas devido a um erro de software, e caso o processamento das mesmas não possa ser adiado até que estejam disponíveis novos patches e actualizações, a Fujitsu obriga-se a fornecer uma solução provisória para corrigir temporariamente o erro, desde que a mesma seja exequível com um esforço e num prazo razoáveis. Caso não seja possível criar uma correcção temporária dos erros através de um esforço razoável, ou caso a correcção temporária não esteja disponível, especialmente no caso de produtos de software de

terceiros, a Fujitsu envidará esforços para obter um fix do programa junto do fabricante do software em causa, na medida em que seja razoável e num prazo aceitável.

4.2.8 Excepto se previsto em contrário no acordo, o Cliente será responsável pela instalação dos fixes do programa ou patches ou actualizações entregues. Na eventualidade de os patches, actualizações, melhorias ou versões novas entregues como parte da entrega do serviço exigirem, por motivos técnicos, modificações ou extensões que afectem a infra-estrutura de hardware subjacente, o Cliente será obrigado, a suas expensas, a providenciar o hardware necessário. Se o Cliente recusar, a Fujitsu terá o direito de cessar o acordo de serviço com justa causa, caso a manutenção do serviço referente à versão ou release anterior implique custos ou despesas não razoáveis para a Fujitsu. Os custos adicionais associados serão suportados pelo Cliente.

4.2.9 Caso o Cliente receba um fix ou um patch e/ou uma actualização como serviço referente a um produto de software, as disposições da licença/acordo de licença subjacente relativas aos produtos de software serão válidas para a utilização de tal fix ou patch e/ou actualização, excepto se expressamente acordado em contrário.

4.2.10 Todos os fixes, patches e actualizações entregues como parte dos serviços de suporte de software, se apropriado, foram analisados por um programa anti-vírus actualizado, num momento razoável antes de serem entregues ao Cliente. Com excepção da disposição supra, a responsabilidade por vírus ou outros elementos prejudiciais ao software encontra-se excluída, a menos que estes tenham sido introduzidos por acção (ou acções) da Fujitsu de forma intencional, propositada ou negligente nos respectivos meios de suporte de dados, patches e fixes de programa.

4.2.11 O direito do Cliente usufruir dos serviços cessará caso este não utilize o software abrangido pelos serviços, e da forma especificada no acordo de sistema ou na proposta, dentro do ambiente de sistema acordado, ou se o Cliente utilizar o software de uma forma não prevista nos direitos de utilização relevantes, conforme previsto no acordo de sistema. Com excepção da disposição supra, o Cliente não terá direito a receber os serviços caso tenha modificado o software ou caso este tenha sido alterado por terceiros não autorizados pela Fujitsu, excepto se o Cliente demonstrar, através de um teste ao produto de software não alterado, que a modificação não é directamente atribuível ao erro ocorrido.

5 Condições Suplementares que regem os Serviços de Suporte da Infra-estrutura de Soluções

5.1 Os serviços pró-activos identificados no âmbito dos Serviços de Suporte da Infra-estrutura de Solução são constituídos por serviços de suporte preventivo para detenção antecipada de quaisquer avarias no sistema abrangido pelos serviços. Assim, a Fujitsu estará obrigada apenas a prestar os serviços pró-activos descritos, mas o Cliente continuará a ser responsável pela operação do sistema de forma ininterrupta e actualizada. Para além da eliminação do incidente de acordo com a *datasheet* de serviços, a Fujitsu não

assumirá qualquer responsabilidade por quaisquer danos, juntamente com os tempos de inatividade do sistema abrangido pelos serviços, que ocorram nas instalações do Cliente, não obstante os serviços de suporte preventivo.

5.2 Excepto se descrito em contrário na respectiva *datasheet* de serviço ou no anexo técnico, a obrigação de serviço não incluirá qualquer suporte prestado sob a forma de desenvolvimento de produto, programação de aplicação, consultoria de TI, instalação, melhoria de desempenho, otimização de sistema, ou cópia de segurança e recuperação de software ou dados do Cliente.

6 Dever de cooperar e cooperação numa ocorrência de serviço

6.1 A correcta prestação dos serviços pela Fujitsu e/ou pelos seus parceiros de serviço ou Centro de Reparação estará sujeita ao pontual cumprimento dos deveres de cooperação por parte da pessoa abrangida pelos serviços, conforme definido nas folhas de dados de serviço, nos presentes termos e condições e nos acordos adicionais. Caso o Cliente seja incapaz de cumprir os seus deveres de cooperação, não obstante a razoabilidade do dever de cooperar em causa, a Fujitsu será desonerada da obrigação de prestar os serviços enquanto o Cliente mantiver o incumprimento do seu dever de cooperação. O Cliente pagará os eventuais custos adicionais ou danos causados pela sua própria incapacidade de cumprir o respectivo dever de cooperação. Quaisquer serviços adicionais por parte da Fujitsu que sejam necessários neste âmbito serão cobrados em conformidade com as condições e preços da Fujitsu em vigor no momento. A Fujitsu terá o direito de cessar o acordo sem aviso prévio nos casos em que o Cliente tenha violado de forma grave ou reiterada os seus deveres de cooperação.

6.2 No âmbito dos deveres de cooperação enquanto parte dos serviços abrangidos pelos presentes termos e condições, o Cliente obriga-se a:

6.2.1 Indicar à Fujitsu o nome de um trabalhador competente, capaz de fornecer a informação necessária à implementação do presente acordo, e com poderes para tomar decisões, ou rapidamente obter as mesmas.

6.2.2 Comunicar imediatamente quaisquer avarias e erros que possam ocorrer. Durante a eliminação do erro, o Cliente obriga-se a cumprir as instruções e avisos que os trabalhadores da Fujitsu possam comunicar. Adicionalmente, o Cliente tomará as medidas que facilitem o diagnóstico de qualquer erro e causas, na medida em que este pedido seja razoável, e encurtará as eventuais re-execuções para efeitos de determinar o erro em causa.

6.2.3 Disponibilizar à Fujitsu e/ou aos seus parceiros de serviço os documentos, dados ou informação necessários à prestação do serviço. Este dever de cooperação abrangerá especificamente a notificação atempada e sem atraso do número de série/ID dos produtos de hardware e software contratados. A notificação do número de série/ID ou outro meio exclusivo de identificação do produto constitui um pré-requisito obrigatório para a prestação dos serviços acordados.

6.2.4 Garantir, se exigido para a prestação do serviço específico, o livre acesso ao local de instalação/funcionamento dos dispositivos ou produtos de software abrangidos pelos serviços, bem como o espaço necessário à realização de reparações no próprio local da instalação. O Cliente, a suas expensas e na medida do apropriado, obriga-se igualmente a garantir que estão disponíveis e se encontram em boas condições de funcionamento as instalações técnicas (mais especificamente, as tomadas de telefone e alimentação) necessárias para executar os serviços de manutenção.

6.2.5 Efectuar cópias de segurança de quaisquer programas ou dados e remover os eventuais meios de suporte de dados, alterações e suplementos (add-ons) previamente a cada serviço, especialmente antes da substituição de peças ou dispositivos. A cópia de segurança correcta dos dados incluirá todas as medidas técnicas e/ou organizacionais que permitam uma recuperação rápida e económica dos sistemas, dados, produtos de software e/ou os procedimentos após a ocorrência de um impedimento no estado de prontidão.

6.2.6 Informar proactivamente a Fujitsu sobre quaisquer extensões/alterações ao sistema e/ou alterações às interfaces ou na instalação/localização de dispositivos.

6.2.7 Assinar o relatório de serviço emitido pelo engenheiro de serviço, se aplicável, logo que fique concluída com sucesso uma operação de serviço no local. O Cliente notificará por escrito a Fujitsu no relatório de serviço sobre quaisquer objecções e reclamações, juntamente com a eliminação incorrecta e/ou não eliminação de erros, ou enviará à Fujitsu uma notificação por escrito assim que detectar o erro em causa. Todas as objecções ou reclamações devem ser declaradas e notificadas à Fujitsu pelo Cliente o mais tardar duas semanas após a data em que o Cliente detectou pela primeira vez o erro em causa. Findo este prazo, a objecção/reclamação em causa não será atendida. O direito de apresentação das objecções e reclamações relevantes está sujeito a um período de exclusão de 1 (um) ano, a contar da data da respectiva operação de serviço, independentemente do conhecimento do erro em causa pelo Cliente.

6.3 Deveres de cooperação, e cooperação no âmbito do serviço remoto:

6.3.1 Caso os serviços, nos termos da respectiva folha de dados de serviços, sejam prestados total ou parcialmente via manutenção remota/acesso remoto, o Cliente, para além das ligações relacionadas com as conexões de Internet e de telecomunicações exigidas (incluindo o fornecimento de um software de browser funcional) obriga-se a aceitar e implementar a instalação de um programa utilitário de software standard para acesso remoto (ferramenta de acesso remoto) a fornecer pela Fujitsu, bem como a garantir o seu funcionamento durante o período de vigência do acordo de serviço. Dependendo da ferramenta de acesso remoto utilizada, poderá também ser necessário descarregar temporariamente elementos de software. Os direitos de propriedade

da ferramenta de acesso remoto permanecerão a todo o tempo com os respectivos proprietários.

6.3.2 Durante a instalação ou descarregamento da respectiva ferramenta de acesso remoto, o Cliente obriga-se a aceitar o acordo de licença de software do respectivo fabricante de software e os respectivos regulamentos sobre privacidade de dados que estão associados ao procedimento de descarregamento ou rotina de instalação. Se assim solicitado, a Fujitsu poderá fornecer antecipadamente ao Cliente os regulamentos aplicáveis. A utilização da respectiva ferramenta de acesso remoto estará igualmente sujeita aos termos e condições do presente acordo de serviço, bem como das condições de qualquer garantia de fabricante adicional que seja aplicável. Caso o Cliente não aceite os regulamentos aplicáveis do licenciante do software, a Fujitsu estará tecnicamente impossibilitada de instalar/descarregar a ferramenta de acesso remoto, ou prestar o serviço remoto associado. A Fujitsu não será responsável por quaisquer restrições de serviço resultantes, nomeadamente, de qualquer violação dos níveis de serviço acordados, que resultem do facto de o Cliente não permitir o acesso remoto, sendo este o responsável pelas mesmas.

6.3.3 Os engenheiros de suporte da Fujitsu obterão acesso remoto ao computador do Cliente para efeitos de eliminação de problemas, com recurso à ferramenta de acesso remoto aplicável. A utilização da ferramenta de acesso remoto para eliminação de problemas pelos engenheiros de suporte incluirá a análise da configuração do sistema do Cliente, a exibição e processamento dos ficheiros do Cliente, o registo, a exibição do ecrã do Cliente, bem como a exibição de comentários no referido ecrã, e o controlo do sistema do Cliente. Caso o Cliente não tenha concedido uma aprovação permanente de acesso remoto à Fujitsu, como parte da configuração da ferramenta de acesso remoto, o Cliente deverá conceder uma nova aprovação activa para acesso remoto, para cada sessão de acesso remoto. O Cliente poderá terminar a sessão em qualquer momento, através da função de input fornecida no guia de operação da ferramenta de acesso remoto aplicável

6.3.4 A Fujitsu recolherá, administrará, processará e utilizará os dados de diagnóstico, assim como qualquer informação técnica ou relacionada com o uso, associada à operação de serviço. Tal inclui especificamente informação do dispositivo acerca do computador a aceder, o software do sistema e os programas de software utilizados, bem como os dispositivos periféricos utilizados. A Fujitsu terá o direito de recolher, guardar, processar e utilizar esta informação com vista à prestação das actualizações de software, suporte de produto, informação de produto e outros serviços (se disponível) bem como, a título anónimo, para posterior desenvolvimento, simplificação ou melhoria de produtos e/ou serviços. No âmbito da ferramenta de acesso remoto, não está previsto outro tipo de acesso a dados pessoais, nem a recolha de tais dados. Qualquer recolha ou exibição inadvertida de dados pessoais será tratada em conformidade com as disposições legais aplicáveis à privacidade de dados, e com as

directrizes de privacidade de dados da Fujitsu. O transporte de dados entre o sistema do Cliente e a Fujitsu decorrerá de forma encriptada.

6.3.5 A Fujitsu poderá gravar ou monitorizar as sessões de acesso remoto para efeitos de garantia de qualidade.

6.3.6 Os engenheiros da Fujitsu podem encontrar-se e aceder ao sistema do Cliente fora do Espaço Económico Europeu (EEE), e o Cliente dá o seu acordo à instalação ou descarregamento de ferramentas de acesso remoto para que a Fujitsu possa exportar, utilizar e guardar quaisquer dados pessoais afectados pela utilização do serviço remoto e outra informação que permita identificar o Cliente fora do EEE, para efeitos da prestação dos serviços remotos da Fujitsu e outros produtos e serviços relacionados da Fujitsu.

6.3.7 Activação de terceiros prestadores/parceiros de serviço da Fujitsu para efeitos de utilização da ferramenta de serviço remoto:

6.3.8 Em resultado do acordo suplementar com o Cliente ou da aprovação dada por este, a ferramenta de serviço remoto pode igualmente ser activada com vista à entrega dos serviços remotos por terceiros prestadores designados. Contudo, nestes casos a Fujitsu fornecerá apenas a infra-estrutura de serviço remoto. Excepto se acordado expressamente em contrário, e por escrito, o Cliente será o único responsável pelo risco associado a uma utilização incorrecta ou ilícita do direito de acesso remoto por tal terceiro prestador associado com a activação. A Fujitsu não será responsável pelas actividades do serviço e/ou outros actos ou omissões por parte do terceiro prestador associado em causa, excepto se tal acto ou omissão do terceiro prestador se basear numa ordem escrita e expressa da Fujitsu (relação de subcontratação).

7 Preços, termos e condições de pagamento

7.1 Os preços de tabela de taxa fixa da Fujitsu aplicáveis aos serviços de suporte a hardware e software (pagamento não recorrente e encargos recorrentes) serão considerados para pagamento de todos os serviços expressamente descritos na datasheet de serviço como componente do serviço:

7.1.1 No momento da aquisição, os preços do serviço não recorrente serão devidos adiantadamente.

7.1.2 Os preços de serviço mensal serão pagos na data de entrada em vigor do acordo, relativamente ao período restante do trimestre civil em curso, e antecipadamente para os trimestres seguintes.

7.1.3 Os preços do serviço anual serão pagos anual e adiantadamente na data de entrada em vigor do acordo.

7.2 Caso os preços de tabela de taxa fixa da Fujitsu aplicáveis aos serviços sejam aumentados de forma a compensar os eventuais aumentos em despesas com pessoal e outros custos, a Fujitsu poderá aumentar os preços de quaisquer serviços que ainda não tenham sido prestados, caso os mesmos tenham sido afectados pelo aumento dos custos.

7.3 O preço dos serviços de suporte de hardware e software da Fujitsu que sejam adquiridos a um parceiro de vendas da Fujitsu serão pagos à Fujitsu ou ao parceiro de vendas que intermediou a venda do produto de serviço da Fujitsu, adiantadamente no momento da compra, como valor não recorrente a taxa fixa, e independentemente de qualquer activação subsequente.

7.4 Com excepção dos preços dos serviços, a Fujitsu cobrará os seguintes itens separadamente, de acordo com os preços de tabela válidos aplicáveis, numa base de materiais consumidos e custos incorridos:

- Os serviços solicitados pelo Cliente que não estejam incluídos no âmbito dos serviços, conforme definido na folha de dados de serviço.
- Qualquer instalação, configuração, deslocação, consultoria, engenharia de software e outros serviços de suporte solicitados pelo Cliente.
- O diagnóstico e eliminação de falhas ou danos provocados por um manuseamento incorrecto ou por outras circunstâncias que não sejam da responsabilidade da Fujitsu.
- Os serviços que sejam prestados a pedido do Cliente fora das horas de serviço acordadas contratualmente.
- Inspeção inicial e trabalhos de reparação necessários quando são iniciados serviços em produtos que já se encontrem em utilização.
- Inspeção inicial e fornecimento de actualizações e patches/fixes de software e/ou quaisquer actualizações, se necessário, quando são iniciados serviços em produtos de software que já se encontrem em utilização.

7.5 O pagamento das despesas relacionadas com serviços adicionais que sejam prestados mediante pagamento será devido imediatamente, logo que o serviço tenha sido prestado e que o Cliente tenha recebido a factura.

8 Garantia da prestação dos serviços

8.1 A Fujitsu garante que os componentes reparados durante a operação de serviço, ou que sejam instalados no objecto abrangido pelos serviços, relacionados com a descrição emitida pela Fujitsu, e que era válida no momento em que foi entregue ao Cliente, se encontram novos ou como novos, e apresentam pelo menos uma funcionalidade semelhante.

8.2 Caso a Fujitsu esteja obrigada a fornecer uma garantia, poderá, no seu critério, poderá reparar ou substituir o componente gratuitamente. Caso a reparação não seja falhe repetidamente bem-sucedida, o Cliente, após ter estabelecido um prazo, poderá solicitar uma redução apropriada do preço do serviço, ou cessar o acordo de serviço, com efeitos para o período de serviço restante. Quaisquer reclamações adicionais do Cliente emergentes dos direitos de garantia serão igualmente excluídas após o termo de um período de carência, excepto se a responsabilidade for legalmente exigida, em conformidade com os presentes termos e condições (responsabilidade). Contudo, a presente cláusula não implica uma alteração do ónus da prova em detrimento do Cliente.

8.3 Ficam excluídos da garantia os defeitos provocados por um manuseamento incorrecto, tentativas de reparação pelo Cliente ou por terceiros, utilização de força, alterações no produto original, ou outras circunstâncias que sejam da responsabilidade do Cliente. Esta exclusão aplica-se igualmente aos defeitos e danos provocados por uma utilização do objecto abrangido pelos serviços de forma contrária às disposições da documentação específica de produto, em especial o guia sobre segurança, as instruções ou instruções de funcionamento emitidas pela Fujitsu, ou caso o objecto tenha sido instalado pelo Cliente, especialmente no caso de unidades substituíveis pelo Cliente (USCs).

8.4 Em caso de divergência entre o disposto nas Cláusulas 9 e 13 dos presentes Termos e Condições e as disposições do contrato que eventualmente tenha sido celebrado entre o Cliente e a Fujitsu, prevalecem estas últimas.

9 Responsabilidade da Fujitsu pela violação de direitos de protecção de terceiros

9.1 Caso um terceiro apresente uma reclamação contra o Cliente por violação de direitos de autor ou direitos de propriedade industrial em Portugal (doravante referidos como "direitos de protecção") em virtude da utilização dos bens/serviços fornecidos pela Fujitsu, e caso a utilização dos bens/serviços em Portugal fique por isso diminuída ou proibida, a Fujitsu será responsável na forma descrita abaixo; a responsabilidade é limitada ao período de um ano a contar da data de início do período de prescrição:

A Fujitsu, no seu critério e a suas expensas, substituirá ou alterará os bens/serviços para que não infrinjam o direito de protecção, mantendo contudo a essência das especificações acordadas, ou isentará o Cliente do pagamento dos preços das licenças devidas ao terceiro pela utilização dos bens/serviços. Caso nenhuma das opções supra seja exequível para a Fujitsu em termos e condições razoáveis, a Fujitsu será obrigada a retirar os bens/serviços e a reembolsar os valores pagos. A Fujitsu poderá exigir uma indemnização razoável ao Cliente pela utilização dos bens/serviços.

9.2 As condições da responsabilidade da Fujitsu nos termos da cláusula 9.1 são as seguintes: o Cliente notificará a Fujitsu imediatamente, e por escrito, sobre qualquer reclamação de terceiros por violação de direitos de protecção, a alegada violação não será admitida, e a condução de qualquer litígio, incluindo qualquer acordo extra-judicial, será sempre sujeita a consulta prévia da Fujitsu. O Cliente obriga-se a informar o terceiro em causa que a descontinuação da utilização dos bens/serviços não implica uma admissão de qualquer violação do(s) direito(s) de protecção, caso o Cliente decida descontinuar a utilização dos bens/serviços, ou por outros motivos atendíveis.

9.3 Ficam excluídas as reclamações contra a Fujitsu nos termos da cláusula 9.1, caso o próprio Cliente seja responsável pela violação dos direitos de protecção. A disposição supra aplica-se igualmente na medida em que a violação dos direitos de protecção seja atribuível a qualquer especificação concreta que o Cliente tenha

definido, que tenha sido provocada por uma utilização que a Fujitsu não tenha conseguido prever, ou que tenha sido causada por uma alteração dos bens/serviços pelo Cliente, ou utilizada conjuntamente com outros bens/serviços não fornecidos pela Fujitsu.

9.4 Ficam excluídas quaisquer reclamações adicionais do Cliente devido a uma violação de direitos de protecção de terceiros. O direito do Cliente cessar o acordo com justa causa nos termos da cláusula 10.1, bem como as disposições das cláusulas 10.2 a 10.4 não serão afectadas.

10 Responsabilidade da Fujitsu

10.1 Caso, por motivo imputável à Fujitsu, um serviço não seja prestado de acordo com os presentes termos e condições, a Fujitsu obriga-se a prestar o serviço sem custos adicionais para o Cliente, num prazo razoável, conforme acordado. Caso o serviço não possa ser prestado nos termos acordados num prazo adicional razoável, definido pelo Cliente, por motivos imputáveis à Fujitsu, o Cliente terá o direito de cancelar o serviço em causa.

10.2 A Fujitsu será responsável, sem restrições, por qualquer dano em pessoas (morte ou danos corporais ou para a saúde), causado por sua negligência, e no caso de danos em bens sobre os quais a Fujitsu seja responsável, a responsabilidade pelos danos causados será limitada a um montante máximo de €250.000 por cada evento de perda ou dano. A obrigação de indemnizar os danos, caso estes sejam provocados no material dos meios de suporte, não incluirá o reembolso dos eventuais encargos com a recuperação de quaisquer dados ou informação perdidos.

10.3 Outras reclamações por defeitos ou reclamações por danos, ou com vista ao reembolso de custos pelo Cliente, ou outras reclamações que não as previstas no presente acordo, em especial reclamações relacionadas com indisponibilidade, lucros cessantes, perda de dados ou informação, reclamações por danos acessórios, independentemente do seu fundamento legal, ficam desde já excluídas, excepto nos casos em que seja aplicável uma responsabilidade obrigatória, como por exemplo, nos termos da Lei da Responsabilidade sobre Produtos, ou no caso de dolo, negligência grosseira ou violação de obrigações contratuais materiais. Contudo, as reclamações por danos ou reembolso de custos em virtude de uma violação das obrigações materiais contratuais serão limitadas aos danos geralmente previsíveis nos termos do acordo, excepto no caso de dolo ou negligência grosseira.

10.4 As disposições das cláusulas 10.2 e 10.3 supra não implicam a inversão do ónus da prova de uma forma prejudicial para o Cliente.

11 Sigilo, privacidade de dados, sub-encomendas

11.1 As partes no acordo utilizarão todos os documentos, informação e dados que possam receber de terceiros, e que estejam

identificados como material confidencial, apenas para efeitos da execução do acordo de serviço. A menos que, e excepto se tais materiais se tiverem tornado acessíveis ao público em geral, ou a parte contrária tiver aprovado antecipadamente a sua divulgação, a parte destinatária do acordo tratará os referidos documentos e informação como sendo confidencial perante terceiros não envolvidos na execução do presente acordo.

11.2 As partes no acordo cumprirão as disposições legais aplicáveis à protecção de dados pessoais. Juntamente com a entrega dos serviços, e em especial os serviços remotos tal como definidos na cláusula 6.3, o Cliente dá expressamente o seu acordo com a transferência automatizada, utilização, armazenamento e avaliação de dados pessoais para os efeitos contratualmente acordados. Se necessário por motivos relacionados com direitos de privacidade de dados, o Cliente assinará uma declaração expressa de consentimento por escrito, e acordará com a Fujitsu as medidas de protecção técnicas e organizacionais nos termos das leis de privacidade de dados aplicáveis. Contudo, a Fujitsu utilizará os dados transferidos apenas para cumprir as suas obrigações previstas no presente acordo, e ainda de forma anónima, para efeitos de avaliação e adopção de medidas de garantia de qualidade. Qualquer transferência para terceiros só decorrerá caso este esteja integrado na entrega do serviço, na qualidade de sub-fornecedor da Fujitsu, ou a trabalhar anonimamente, para efeitos de avaliação estatística e garantia de qualidade. A Fujitsu vinculou todos os trabalhadores adstritos a tarefas de tratamento de dados a um acordo escrito de confidencialidade sobre os dados. O Cliente assegurará que foram respeitados todos os pré-requisitos legalmente exigidos (p. ex., a obtenção de declarações de consentimento) para que a Fujitsu possa igualmente fornecer os serviços acordados sem violar qualquer preceito legal.

11.3 As obrigações supra sobreviverão ao termo do acordo.

11.4 A Fujitsu pode recorrer a subcontratados, desde que lhes imponha obrigações apropriadas nos termos das cláusulas 11.1 a 11.3 referentes a Subcontratados.

12 Licença de exportação

12.1 A exportação ou reexportação de produtos e serviços, incluindo a transferência imaterial de bens e *know-how*, bem como de suporte técnico, e a transferência de qualquer documentação de suporte técnico, conjuntamente com o presente acordo, poderão ser sujeitos a obrigações de aprovação, como por exemplo, em virtude do tipo ou da finalidade prevista. Caso os objectos abrangidos pelo presente acordo se destinem a exportação, o próprio Cliente será obrigado a cumprir os regulamentos de controlo de exportação correspondentes e a obter as licenças necessárias. Se assim solicitado, as partes acordarão o fornecimento da informação necessária à obtenção da licença.

12.2 As exportações, reexportações e a prestação do trabalho e serviços, juntamente com o presente acordo, poderão não ter lugar caso exista qualquer motivo que leve a crer que a entrega do serviço

ou a utilização dos produtos a entregar estão associados a armas químicas, biológicas ou nucleares, ou a mísseis capazes de transportar tais armas. As partes do acordo obrigam-se a cumprir com as versões mais recentes das correspondentes listas de sanções da União Europeia, Alemanha, Japão, E.U.A. (p. ex., Lista Europeia de Sanções, Lista de Pessoas Proibidas), bem como quaisquer regulamentos equiparáveis e aplicáveis de outros países, e outros avisos ou restrições sobre entregas/proibições das autoridades apropriadas, e as partes agirão em conformidade.

12.3 A Fujitsu não será obrigada a disponibilizar os produtos e/ou a cumprir qualquer das suas obrigações emergentes do presente acordo, caso seja impedida de disponibilizar os produtos ou cumprir as respectivas obrigações em virtude dos regulamentos sobre exportações (mais concretamente, os definidos pela Alemanha, a União Europeia, os E.U.A. ou o Japão).

12.4 Uma violação das disposições da presente cláusula será considerada uma violação grave das obrigações contratuais.

13 Cessão de obrigações e direitos contratuais, acordos suplementares, foro

13.1 Assim que entrar em vigor a obrigação de serviço, qualquer cessão em favor de terceiros de reclamações do serviço do Cliente contra a Fujitsu só poderá ter lugar juntamente com a venda ou outra forma de transferência da propriedade do objecto abrangido pelos serviços. A Fujitsu poderá ceder a quaisquer terceiros as reclamações emergentes do presente acordo de serviço.

13.2 O Cliente só terá direito de compensar uma reclamação ou exercer qualquer direito de retenção relativamente a uma reconvenção que já tenha sido julgada, ou que não seja contestada pela Fujitsu.

13.3 Quaisquer acordos suplementares, adendas e/ou suplementos devem ser reduzidos à forma escrita.

13.4 Na eventualidade de uma disposição específica do presente acordo, ou parte desta, ser considerada inválida, tal não afectará a validade do acordo, excepto se o cumprimento do mesmo se tornar irrazoável, mesmo que sejam tidos em consideração os regulamentos legais aplicados a título suplementar. Neste caso, as partes acordarão uma nova disposição que regule os pontos em causa, que seja válida e o mais próximo possível das intenções da disposição acordada originalmente pelas partes.

13.5 A relação contratual entre as partes estará sujeita ao Direito Português. Ficam excluídas as disposições previstas na Convenção das Nações Unidas Para a Venda Internacional de Mercadorias, com data de 11 de Abril de 1980 (CISG).

Não obstante as outras disposições destes Termos e Condições Gerais, a Fujitsu terá a faculdade de intentar uma acção em qualquer jurisdição quando esta se relacionar com a protecção dos seus direitos de propriedade intelectual ou outros, ou dos seus licenciamentos.

13.6 Para resolver todos os litígios emergentes do presente acordo, ou relacionados com o mesmo, será competente o foro de Lisboa com renúncia a qualquer outro.

13.7 A Fujitsu envidará todos os esforços para resolver toda e qualquer disputa que possa surgir de ou em conexão com os seus produtos. Uma vez que as ofertas de produtos da Fujitsu não se destinam directa e principalmente ao consumidor, a Fujitsu entende como não aplicável a participação nos procedimentos de conciliação no âmbito dos serviços de arbitragem para o Consumo, tal como previsto na Directiva 2013/EU. Em sua substituição, se a qualquer momento os seus produtos derem origem a reclamações, os Clientes da Fujitsu devem utilizar os serviços de assistência e respectiva equipa de suporte. Excepto nos casos de abuso, a avaliação dos incidentes e reclamações dos Clientes por parte dos serviços e equipa de apoio da Fujitsu é efectuada de forma gratuita para o Cliente. Se o incidente não puder ser resolvido, o direito ao recurso a tribunal permanece inalterado.