

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO E OUTRAS AVENÇAS Nº.**  
**[xxxxxx]**

Os Serviços de Gerenciamento de Impressão são descritos neste Contrato (“Contrato”), que é composto desta Descrição de Serviços e Preços, Partes A, B e C e os Anexos deste Contrato.

**CONTEÚDO**

1. Descrição de Serviços e Preços
2. Parte A – Descrição dos Serviços
3. Parte B – Termos e condições dos Serviços de Gerenciamento de Impressão
4. Parte C – Termos e Condições Gerais
5. Anexo A – Preços e Encargos de Término
6. Anexo B – Descrição e Locais dos Equipamentos
7. Anexo C – Acordo de níveis de serviço
8. Anexo D – Modelo de Solicitação de Alteração

Em caso de conflito, a seguinte ordem descendente de precedência será aplicada, exceto se as partes expressamente declarem de outra forma:

- Parte B – Termos e condições dos Serviços de Gerenciamento de Impressão
- Parte C – Termos e condições Gerais
- Descrição de serviços e preços
- Parte A – Descrição dos serviços

**DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS**

**1 QUALIFICAÇÃO DAS PARTES**

Informações das Partes	
Empresa Hewlett-Packard (“HP”):	Cliente (“Cliente”):
HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda. Alameda Xingu, 350 , conjunto 801 CEP: 06455-030, Cidade de Barueri, Estado de São Paulo CNPJ/MF sob o nº. 22.086.683/0001-84	Nome do cliente [Endereço] [CNPJ/MF]: Endereço de Faturamento do Cliente:
A HP e o Cliente podem ser chamados individualmente de “Parte” e, coletivamente, de “Partes”.	

**2 PRAZOS E SERVIÇOS**

Prazos	
Prazo do Contrato:	[XX] meses
Data de Início de Vigência (Data Efetiva):	DD / MM / AAAAA
Data de início da implementação:	90 dias depois da “Data efetiva”
Equipamento / Produto de	xx meses depois da “Data efetiva”

software / Prazo do conjunto:	
Período de cobrança:	[Mensalmente em pagamentos posteriores]

<b>Lista de serviços:</b>
<b>A HP fornecerá ao Cliente os seguintes serviços selecionados (Serviço(s)), que estão descritos na Parte A – Descrição dos serviços:</b>
Serviço de gerenciamento de hardware e software
Serviço de gerenciamento da implementação
Serviço de instalação de hardware
Serviço de gerenciamento de conta
Serviço de suporte técnico
Serviço de gerenciamento de suprimentos
Serviço administrativo no local

### 3 PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO:

Os preços a serem pagos pelo Cliente encontram-se devidamente descritos no Anexo A – Preços e Encargos de Término.

### 4 ASSINATURAS

As partes leram e entenderam este Contrato e concordam que ele constitui a declaração completa e exclusiva dos entendimentos entre elas com relação ao assunto aqui tratado, que substitui todas as propostas, representações, entendimentos e acordos prévios, orais ou por escrito, e todas as outras comunicações entre elas relacionadas ao objeto do presente Contrato. E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes executaram esse Contrato por meio de seus respectivos representantes legais.

São Paulo, 22 de outubro de 2024

	<b>HP Brasil Indústria e Comércio de Equipamentos Eletrônicos Ltda.</b>	<b>[Nome do Cliente]</b>
Assinatura:		
Nome:		
Cargo:		

**PARTE A**  
**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A HP obriga-se a prestar ao Cliente os Serviços de gerenciamento de impressão e as demais atividades descritas a seguir:

A HP prestará ao Cliente serviços gerenciamento de impressão, mediante a alocação dos produtos e recursos relacionados nesta Parte A, doravante designados "Serviços", os quais serão prestados de acordo com as seguintes condições:

- a) Os Equipamentos discriminados no Anexo B representam o dimensionamento acordado com o Cliente para atendimento às suas necessidades de impressão atuais.
- b) Caso as necessidades de impressão do Cliente sejam alteradas, as Partes de comum acordo e por escrito poderão ajustar eventuais modificações ao Contrato e seus Anexos mediante a emissão de aditivos a estes.
- c) Não obstante o previsto nesta cláusula, no caso de inclusão de novos Equipamentos ao Contrato, as Partes acordam que eventuais propostas da HP devidamente aceitas e assinadas por ambas as partes serão consideradas como aditivos contratuais, devendo ser anexas ao presente Contrato.
- a) Caso as necessidades de Serviços do Cliente sejam alteradas, as partes de comum acordo e por escrito poderão ajustar a inclusão de modificações a esta Parte A, mediante a inclusão de aditivos a este Contrato.

Os Serviços a serem prestados pela HP contemplam as seguintes atividades:

- a) Organização de materiais de consumo dos Equipamentos alocados nas dependências do Cliente;
- b) Reposição de materiais de consumo dos Equipamentos alocados nas dependências do Cliente, na medida da necessidade;
- c) Manutenção de contato com os pontos de contato da HP;
- d) Atendimento de todas as orientações da HP;
- e) Auxílio ao Cliente para identificação de eventuais falhas apresentadas pelos Equipamentos alocados nas dependências do Cliente;
- f) Manutenção preventiva e corretiva dos Equipamentos alocados nas dependências do Cliente.

Os Acordos de Níveis de Serviço encontram-se descritos no Anexo C, quando houver.

O Cliente reconhece que qualquer modificação ao Contrato e seus Anexos, poderá implicar na alteração do preço da parcela mensal mencionado no Anexo A, motivo pelo qual este também deverá ser objeto de negociação entre as Partes, mediante a emissão de um novo Anexo ao mesmo. Fica claro desde já que o Cliente pagará à HP o valor correspondente ao somatório dos preços constantes no Anexo A e seus aditivos, quando houver.

Os Serviços serão prestados dos estabelecimentos da HP, e a HP poderá, a seu exclusivo critério, executar os Serviços ou qualquer porção dos Serviços a partir de qualquer localidade determinada pela HP, ou realocar qualquer Software ou equipamento usado pela HP na execução dos Serviços. As obrigações da HP sob este Contrato serão executadas pela própria HP ou por suas subsidiárias integrais diretas ou indiretas. Todas as referências à HP neste Contrato serão consideradas como incluindo todas as referidas subsidiárias.

HP reserva-se o direito de utilizar, e o Cliente consente que a HP utilize, subcontratados para auxiliarem na prestação dos Serviços, conforme a HP julgue adequado, sem necessidade de aviso ao Cliente.

Horário da prestação dos serviços: De segunda a sexta-feira, das 9:00h às 18:00h

Para manter os Equipamentos em boas condições, a HP prestará os serviços de manutenção descritos a

seguir:

(a) Logística da Operação. Os Equipamentos serão instalados por pessoal HP, ou por terceiros por ela indicados, que deverá realizar os testes nos Equipamentos, determinando sua operação em conformidade com as especificações dos fabricantes.

(b) Manutenção Corretiva. Ao identificar uma falha no Equipamento, o Cliente deverá reportá-la primeiramente ao seu próprio departamento de tecnologia de informação, que deverá avaliar a falha e determinar se é necessário chamar a HP. Se a equipe interna do Cliente determinar que a falha em questão não pode ser por ela resolvida, deverá reportá-la à HP.

O serviço descrito no item acima será prestado de acordo com o nível de serviço contratado especificado no Anexo C e seus aditivos, quando houver, durante a vigência do presente.

Quando o Cliente solicitar serviço de manutenção fora dos dias e horários estabelecidos neste Contrato, a HP cobrará tal serviço de acordo com os preços para serviços extraordinários vigentes no momento da emissão do documento fiscal e de cobrança, salvo se os mesmos estiverem desde já descritos no Anexo A. O serviço aqui mencionado será prestado desde que sua solicitação seja recebida pela HP dentro do horário mencionado no Anexo A e que exista pessoal técnico disponível para tanto.

A HP pode atualizar periodicamente o firmware do Equipamento para manter o desempenho operacional do Equipamento.

Kit de Manutenção. Os Equipamentos requerem troca de componentes que devem ser feitas a cada número determinado de páginas impressas, conforme detalha o manual de serviço de cada equipamento. A HP monitorará os Equipamentos com o objetivo de programar a troca na oportunidade apropriada.

O Cliente arcará com todos os gastos de manutenção, incluindo mão-de-obra, materiais e outros, de acordo com as listas de preços da HP então vigentes, necessários para corrigir danos causados ao Equipamento, quando os danos sejam originados por mau uso, uso negligente, não observância das especificações de operação, por falha nas instalações elétricas, ou ainda quando o Equipamento tenha sido operado por pessoal não autorizado para tanto, obrigando-se o Cliente a comunicar à HP para que esta proceda o imediato conserto do Equipamento danificado.

A HP poderá, durante a vigência do presente, realizar visitas às instalações do Cliente, com o objetivo de inspecionar os Equipamentos. O Cliente desde já autoriza ao pessoal indicado pela HP o acesso às instalações, nos dias e horários acordados entre as partes.

Fim da Vida do Serviço. Para Equipamentos da HP fornecidos pelo Cliente listados nesta Parte A, a HP fornecerá o Suporte Técnico e Material de Consumo até que a HP deixe de fornecer Serviços de Suporte para um determinado modelo de Equipamento ("Fim da Vida do Serviço"). Após o Fim da Vida do Serviço de um equipamento, a HP pode descontinuar o Suporte Técnico para tal Equipamento, e ajustará os Encargos Mensais, por meio de um Aditivo. Não obstante o referido, após o Fim da Vida do Serviço de um equipamento, a HP fornecerá Material de Consumo para os equipamentos da HP fornecidos pelo Cliente por tanto tempo quanto os Materiais de Consumo estejam comercialmente disponíveis e os Equipamentos da HP fornecidos pelo Cliente não necessitem de Suporte Técnico. Caso os Materiais de Consumo não estejam mais comercialmente disponíveis ou os Equipamentos da HP fornecidos pelo Cliente necessitem de Suporte Técnico, a HP trabalhará com o Cliente para substituir os Equipamentos de Fim da Vida do Serviço por novos Equipamentos da HP por meio de um Aditivo.

## **2 DISPONIBILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

Para efeito da prestação dos Serviços, a HP alocará nas dependências do Cliente, na forma do presente, os Equipamentos relacionados no Anexo B e seus apêndices, para fins da prestação de serviços objeto deste Contrato.

A responsabilidade por problemas com os Equipamentos que se encontrarem dentro do estabelecimento do Cliente, tais como os decorrentes de incêndio, danos elétricos, enchente, inundação, alagamento, roubo e furto, ou ainda os decorrentes de mau uso ou vandalismo, será do Cliente.

O Cliente se obriga a não alterar de qualquer forma os Equipamentos sem o prévio consentimento por escrito da HP.

Os Equipamentos somente podem ser utilizados para a prestação dos Serviços, não podendo ser utilizados para qualquer outro fim, a menos que de outra forma autorizado por escrito pela HP.

### 3 INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

A HP instalará os Equipamentos às suas expensas nos endereços das instalações do Cliente indicados no Anexo B e seus aditivos, quando houver.

Os gastos, despesas e ônus com instalação elétrica, de rede e outros, necessários para o funcionamento dos Equipamentos nos mencionados endereços serão de responsabilidade do Cliente.

As partes concordam que para que a HP possa concluir a instalação dos Equipamentos, para a prestação dos Serviços, o Cliente deverá colocar à disposição da HP espaço e instalações suficientes para conectar os Equipamentos na rede elétrica nos pontos da rede "LAN".

O espaço e instalações serão alocados pelo Cliente à HP na forma do presente, sem ônus de qualquer natureza.

A HP não será responsável pelo atraso na prestação dos Serviços, decorrente do atraso na instalação dos Equipamentos, caso o Cliente não tenha colocado à disposição da HP espaço e instalações suficientes para conectar os Equipamentos na rede elétrica e nos pontos da rede "LAN".

O Cliente deverá, a qualquer tempo, cumprir as especificações técnicas informadas por escrito pela HP para a prestação dos Serviços e funcionamento dos Equipamentos, de conformidade com o presente documento.

Solução de Monitoramento Remoto: Para a prestação dos Serviços será mandatória a instalação da ferramenta para o Monitoramento Remoto como um meio para coleta de dados dos equipamentos do Cliente. Este processo requer a instalação da ferramenta de RM (Monitoramento Remoto - considerado de propriedade da HP gerenciado e utilizado exclusivamente pela HP) que realiza diariamente interface com os Equipamentos para coletar informações dos equipamentos. A Solução de RM consiste em componentes de software e hardware que permite que os dados dos Equipamentos sejam coletados. Estes dados dos Equipamentos incluem: uso detalhado de impressão e informações de sobre uso de consumível para todos os Equipamentos capazes de estabelecer comunicação com a Solução de RM ("Auto coletável") descritos nesta Parte A. As informações coletadas serão usadas na gestão e análise do serviço durante a vigência deste contrato.

Dados de Solução de RM. Os dados coletados por meio do uso da Solução de RM serão disponibilizados ao Cliente através do Portal de Serviço da HP. Caso a HP não consiga obter dados de uso, tais dados não serão disponibilizados nos relatórios de uso. Nenhum dado e informação relacionados aos usuários identificados ou identificáveis serão coletados pelo uso da Solução de RM. Os dados e informações estatísticos e técnicos coletados pelo uso da Solução de RM serão utilizados e armazenados exclusivamente, conforme necessidade, para fins de entrega e cumprimento deste contrato com o Cliente.

[Instrução: Inclua a seção abaixo se os dispositivos laserJet (mSKUs) são faturados no modelo de cobrança baseado em Base +Clique ou Level Pay]

Dispositivos HP LaserJet, que são projetados para trabalhar em ambiente gerenciado, que proporciona a otimização do uso de suprimentos de impressão nestes dispositivos ("dispositivos gerenciados"), devem estar conectados ao Gerenciamento Remoto e / ou outro agente de coleta de dados aprovado pela HP em todos os momentos. O cliente deve apoiar a HP para estabelecer a comunicação com estes dispositivos, caso ocorra perda de comunicação e coleta de informação.

Os Serviços serão considerados aceitos quando forem prestados ao cliente e o Faturamento por tais serviços começará a partir da instalação de cada Equipamento pela HP, nos termos do Contrato.

#### **4 SERVIÇO DE REDUÇÃO DO PARQUE [retirar caso não haja serviço de FLEET FLEXIBILITY]**

A HP fornecerá uma permissão de redução de parque (Permissão de Redução de Parque) para a remoção de Equipamentos fornecidos pela HP ao longo da Vigência deste Acordo, conforme mostrado na Tabela de Permissão de Redução do Parque da descrição de Serviços e Preços. Um Equipamento fornecido pela HP é elegível para remoção como parte dos doze (12) meses de Permissão de Redução do Parque depois da data de início da Vigência do Equipamento a até ao fim da Vigência do Equipamento.

A Permissão de Redução do Parque Total ao longo da Vigência do Acordo é definida pela categoria do Equipamento e é baseada na quantidade de implementação Prevista, conforme listado na tabela de Permissão de Redução do Parque.

A Permissão de Redução do Parque anual é definida pela categoria do Equipamento e é baseada na quantidade de implementação Prevista, conforme listado na tabela de Permissão de Redução do Parque, e é calculada desde a data de aniversário da data efetiva deste Acordo.

A Permissão de Redução do Parque Total e a Permissão de Redução do Parque anual serão reduzidas proporcionalmente no caso do número total de equipamentos fornecidos pela HP, desde a Data Efetiva do Acordo até a data do pedido de remoção, for inferior à quantidade Prevista na Implementação e mencionada na tabela de Permissão de Redução do Parque.

Para Equipamentos fornecidos pela HP cancelados como parte da Permissão de Redução do Parque, o Cliente deverá cumprir o Item 5 da Parte B. Contudo, para estes Equipamentos fornecidos pela HP cancelados como parte da Permissão de Redução do Parque, as Taxas de cancelamento antecipado, conforme descrito no Item 5 da Parte B, não deverão ser aplicadas.

#### **5 MUDANÇA DE LOCAL DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS**

Fica expressamente acordado que o Cliente não pode mudar ou alterar, total ou parcialmente, os Produtos dos locais indicados no Anexo B e seus aditivos, quando houver, sem a prévia autorização, por escrito, da HP.

O descumprimento da obrigação referida na presente Cláusula poderá ensejar a rescisão do presente contrato, ficando o Cliente responsável pelas perdas e danos e prejuízos que sejam causados à HP e aos Equipamentos em razão de tal mudança ou alteração, sem prejuízo das demais penalidades previstas no presente.

Qualquer mudança ou alteração do local de instalação dos Equipamentos deverá ser solicitado por escrito à HP, com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

Uma vez aprovada a mudança ou alteração dos Equipamentos pela HP, esta o fará de acordo com o solicitado pelo Cliente. Correrão por conta do Cliente todos os gastos e despesas originados com as mencionadas mudanças, tais como embalagem, transporte, serviços de reinstalação, seguro de transporte e qualquer outro seguro ou serviços relacionados.

#### **6 GESTÃO REMOTA**

A Gestão Remota permite a monitoração e coleta de dados do Equipamento, incluindo informações de utilização de Consumíveis a partir de Equipamentos em rede e compatíveis. As informações serão utilizadas para a análise contínua do Parque, fornecimento de suprimentos em MPS, faturamento, visualização Web e relatórios, conforme aplicável para os Equipamentos. A Gestão Remota também permite o acesso com a finalidade de manter o desempenho e o funcionamento dos equipamentos através de configuração, diagnóstico e suporte. A Gestão Remota inclui Monitoração Remota (RM e JACC).

Para Equipamentos DesignJet, a HP não utilizará a Gestão Remota para capturar informações do equipamento. As informações serão coletadas configurando-se o para enviar os dados de utilização num e-mail para a HP diariamente. Os equipamentos conectados em portas locais não terão gestão remota e o cliente deverá enviar para a HP as informações de uso dos equipamentos, sob pena de ser faturado pela medias de produção dos últimos 3 meses. Também não será garantido o fornecimento de suprimentos.

Dados coletados: Os dados do Equipamento, estatísticos e técnicos coletados serão utilizados e armazenados unicamente para efeito de fornecimento de serviços, de monitoração, suporte e relatórios para o Cliente. Na eventualidade de a HP não conseguir obter os dados de utilização específicos do Equipamento, esses dados, de utilização, não serão disponibilizados nos relatórios de utilização da Interface do Portal. Não serão recolhidos dados nem informações relacionados a identificação de usuários ou trabalhos impressos.

Responsabilidades da HP: Coordenação da instalação, configuração, gestão e manutenção da Gestão Remota.

Responsabilidades do Cliente: O Cliente deve: (1) Executar atentamente as configurações de rede e permitir o acesso a rede inicial para instalar e testar a Gestão Remota; (2) fornecer a HP as informações de rede necessárias e exigidas para preparar e configurar a Gestão Remota para a comunicação com o portal HP; (3) efetuar quaisquer modificações nas configurações de rede para permitir que a Gestão Remota comunique com os Equipamentos; (4) permitir e prestar suporte a HP com acesso de rede ao dispositivo de Gestão Remota e aos equipamentos de impressão; (5) mediante pedido, ajudar a HP a acessar o dispositivo de Gestão Remota e resolver quaisquer problemas de conectividade em rede; (6) não executar quaisquer scripts no dispositivo de Gestão Remota; (7) disponibilizar o dispositivo de Gestão Remota para a HP 24x7; (8) fornecer senhas do Servidor Web Incorporado e outras credenciais do Equipamento e ativar o SNMP para todos os Equipamentos aplicáveis; (9) permitir que a HP execute detecções de equipamentos baseadas em rede; (10) comunicar imediatamente à HP quaisquer alterações de rede ou de localização do Equipamento que afetem a Gestão Remota; e (11) se aplicável, fornecer suporte para o ambiente virtual no qual a Gestão Remota está instalada.

## **7 MATERIAIS DE CONSUMO**

As Partes concordam que para o bom funcionamento dos Equipamentos, deverão ser sempre utilizados os mesmos materiais de consumo recomendados pela HP, motivo pelo qual a própria HP enviará os materiais de consumo, tais como toner e kit de manutenção, nos termos desta Parte A, nos limites das necessidades de impressão do Cliente, discriminadas nesta Parte A.

Os materiais de consumo devem ser utilizados de acordo com o modelo dos Equipamentos descrito nesta no Anexo B não podendo ser utilizados materiais não especificados ou ainda materiais de terceiros não recomendados pela HP.

Caso o Cliente utilize no Equipamento um toner diferente do especificado pela HP, a HP cobrará do Cliente o custo total do conserto dos Equipamentos.

O Cliente deverá disponibilizar local seguro com controle de acesso com chave para armazenamento dos suprimentos de propriedade da HP. A responsabilidade pelos danos aos materiais de consumo que se encontrarem dentro do estabelecimento do Cliente, tais como os decorrentes de incêndio, danos elétricos, enchente, inundação, alagamento, extravio, roubo e furto será do Cliente.

Todos os cartuchos vazios e kits de manutenção usados como resultado da utilização na prestação de serviços são de propriedade da HP e serão retornados para o local de armazenamento dos suprimentos. A HP será responsável pela embalagem e transporte desse material até o destino final, garantindo a preservação ambiental, seguindo políticas e programa de reciclagem do material (reciclagem dos componentes). Os cartuchos retornarão para a HP em periodicidade definida em conjunto pela HP e pelo Cliente, respeitando a capacidade de armazenamento em cada um dos sites. Essa tarefa é de responsabilidade da HP, que monitorará essa atividade através dos recursos residentes.

Para a gestão de Consumíveis de Equipamentos de marca não HP, aplicar-se-ão as seguintes restrições:

- A HP poderá utilizar Consumíveis remanufaturados que são equivalentes aos novos em termos de desempenho.
- Os Consumíveis não podem ser encomendados através da Interface do Portal e apenas os cartuchos são suportados pelo GSC.

- A HP fará esforços comerciais razoáveis para entregar , mensalmente, Consumíveis suficientes para a produção do mês,

## **8 HP ACCESS CONTROL (HPAC)**

Esta solução proporciona autenticação, auditoria, autorização, funcionalidade de impressão segura e contabilização de trabalhos de impressões para os Equipamentos selecionados e mencionados no Anexo B

Requisitos do servidor

- Servidores suportados: Windows Server 2008, 2008R2, 2012 e 2012R2.

- Requisitos do sistema: Consulte o guia de instalação do produto ([www.hp.com/go/hpac](http://www.hp.com/go/hpac))

Requisitos do Sistema de Autenticação de Impressão HPAC: Credenciais do Domínio do Active Directory com um início de sessão/senha obrigatória que tenha acesso de escrita ao campo onde o ID é escrito. O Atributo do Active Directory para números PIN tem de ser identificado (para Inscrição AD ativa selecionada para método de autenticação). Após a Autenticação, os usuários podem imprimir os seus trabalhos armazenados no servidor de impressão do "Pull Print", utilizando simplesmente o seu cartão de proximidade ou PIN. Esta funcionalidade requer o módulo "Pull Printing" do HP Access Control bem como as licenças por equipamentos

Âmbito dos Serviços: a HP fornecerá os seguintes Escopo dos Serviços: a HP fornecerá os seguintes Serviços (consulte a secção de Serviços de Soluções para detalhamento do escopo de cada serviço):

- Instalação do software

- Configuração do software

- Suporte do Software

– Instalação de leitores de cartões: aplicável ao hardware do leitor de cartões especificado na Descrição de Serviços e Preços. Consulte o serviço de instalação de acessórios de Solução.

- Suporte de Software

– Suporte para leitores de cartões: Consulte a secção de Suporte de Acessórios de Solução.

## **9 HP JET ADVANTAGE REMOTE MANAGEMENT**

Esta solução permite ao Cliente estabelecer uma abordagem baseada em políticas para proteger Equipamentos. Através do editor de políticas de segurança, o Cliente pode criar uma política de segurança personalizada que é adequada ao seu ambiente de imagens e impressão, com base num modelo HP. A funcionalidade de Segurança Instant-On HP IPSC pode colocar Equipamentos no estado de segurança pretendido, assim que estiverem ligados à rede ou quando são reinicializados a frio ou o endereço IP for alterado. As funcionalidades Avaliar e Remediar, que podem ser agendadas para execução diária, semanal ou mensal de forma a monitorizar os Equipamentos quanto as definições que não estão em conformidade com a política de segurança escolhida, fazem com que estas definições regressem ao estado pretendido especificado pela política.

Requisitos do servidor – Equipamentos suportados: Consulte a brochura do HP Jet Advantage Remote Management em [www.hp.com/go/ipsc](http://www.hp.com/go/ipsc)

Escopo dos Serviços: a HP fornecerá os seguintes Serviços:

- Instalação do software



- Configuração do software
- Suporte do Software

## **10 INSTALAÇÃO DE SOFTWARE.**

A HP planejará as atividades de instalação de Software necessárias com o Cliente, incluindo a identificação de quaisquer pré-requisitos, programar a entrega do Software numa data acordada mutuamente, instalar e configurar o Software e executar um teste de verificação. Se aplicável, a HP irá fornecer ao Cliente uma checklist de pré-instalação com requisitos que têm de ser concluídos pelo Cliente antes da instalação. Se aplicável, o número de usuários e/ou o número de licenças de Software estará definido no Anexo B.

O Cliente é responsável por cumprir os requisitos que incluem, mas não se limitam a:

- Proporcionar um ou mais servidores dedicados para a instalação de Software. Se o servidor for uma máquina virtual, este deve cumprir os requisitos de software e ter recursos disponíveis suficientes para executar a máquina virtual convidada;
- Preparar e suportar o(s) servidor(es) onde o Software será instalado. O(s) servidor(es) tem (têm) de estar preparado(s) e pronto(s) para a instalação de acordo com os pré-requisitos da solução em termos de requisitos do sistema e software e bases de dados pré-instalados. A prontidão do servidor inclui conectividade de rede ativa para LAN e WAN (se necessário) para a instalação de serviços necessários;
- Fornecimento da descrição e localização da infraestrutura do servidor;
- Cumprimento dos requisitos técnicos de software, incluindo os especificados na secção Serviços de Soluções acima e no guia de instalação de cada Software;
- Instalação de todos os patches de segurança da Microsoft recomendados, salvo se informado pela HP sobre problemas de incompatibilidade e todos os patches e service packs recomendados da HP e do fornecedor de Solução;
- Instalação de software antivírus;
- Fornecimento de uma área para a HP configurar, instalar e testar o Software, incluindo a sala de reuniões com conectividade de rede adequada para um trabalho em equipe entre a HP/Cliente para a instalação do Software e transferência de conhecimentos;
- Manutenção de um ambiente de teste (incluindo software) para resolução de problemas e disponibilizá-lo ao suporte da HP;
- Instalação, configuração e operação da base de dados SQL, se aplicável;
- Configuração (com acesso só de leitura) do sistema de gestão do utilizador pela LDAP ou Kerberos;
- Fornecer estações de trabalho e ligação de rede para utilizar como cliente de teste e efetuar teste da solução final;
- Fazer a interface e a gestão de terceiros responsáveis pelos centros de dados do Cliente e operações de rede, fornecendo a HP acesso razoável a essas pessoas caso seja necessário;
- Todos os indivíduos designados para administrar e suportar o Software têm de estar no Local e disponíveis durante a instalação global e transferir sessões de conhecimento, incluindo representantes de TI e instalações para Active Directory/LDAP, servidor SQL ou outras bases de dados (ou seja, Oracle) se aplicável;
- Todos os Equipamentos direcionados suportados pelo Software têm de estar ligados em rede e a funcionar corretamente antes da instalação do software;
- Identificação e fornecimento de Endereços IP para Equipamentos direcionados, resolução DNS, se aplicável, antes da data de instalação, conforme acordado com o Gestor de Projetos HP;
- Adicionar o hostname "hp-print-mgmt" no DNS server da intranet apontando para o endereço IP do servidor

onde rodará o software de gerenciamento dos equipamentos WJA.

- Todos os equipamentos de propriedade do Cliente que estiverem sob este Contrato devem ser verificados, pelo Cliente, quanto a compatibilidade de Software com base nas informações fornecidas pela HP durante o planejamento de pré-instalação. Na eventualidade de incompatibilidade do Equipamento, o Cliente deverá substituir por outro equipamento que seja compatível antes da instalação do Software, utilizando uma das seguintes opções, que pode resultar numa Ordem de Alteração: (i) Equipamento substituído pelo Equipamento compatível; (ii) firmware de Equipamento ou disco rígido atualizado para o nível adequado de forma a suportar o Software; e (iii) Equipamento excluído do âmbito do contrato.
- Se os plug-ins do controlador do Software do PC forem necessários, instale os plug-ins de software nos PC do utilizador;
- Abertura das portas de firewall de acordo com uma lista de portas fornecida pela HP;
- Instalação de controladores de Impressão apenas em servidores de impressão com certificado de compatibilidade com o Software, servidores de impressão e PC clients;
- Atribuição de técnicos formados como Administradores do Sistema para Soluções de Software; e
- Instalação/desinstalação todo o Software e controladores que utilizem ferramentas e procedimentos recomendados pelo fornecedor de Software.

## 11 SUPORTE DE SOLUÇÕES

A HP fornecerá Serviço de Suporte de Software remoto para as soluções de Software selecionadas conforme indicado no Anexo A e B deste Contrato. A HP também proporcionará acesso a informação da base de conhecimentos em [www.hp.com/go/hpsc](http://www.hp.com/go/hpsc).

A HP proporcionará os seguintes Serviços de Suporte: Suporte Remoto e Atualizações de Software apenas para usuários cadastrados. Salvo acordo em contrário, a HP apenas proporciona Suporte para a versão atual e para a versão imediatamente anterior do Software.

Serviço de Suporte de Software Remoto: O diagnóstico de problemas remoto é fornecido através do Serviço de Suporte Telefônico Prioritário da HP. Poderá ser necessário que o Cliente execute programas de teste automáticos.

Para além disso, para Software da marca HP, se não for possível resolver o problema remotamente, a HP fornecerá Suporte de Software no Local onde este estiver disponível (se assim for considerado necessário pela HP).

Serviço de Suporte de Software no Local: Todos os Períodos Abrangidos do Serviço de Software no Local estão sujeitos a disponibilidade local e poderão não estar disponíveis para todos os Softwares. Os horários de funcionamento locais poderão variar.

Atualização de Software: Quando solicitado, um especialista da HP estará disponível remotamente para prestar assistência ao processo de atualização. A instalação no Local pela HP resultará em Taxas adicionais. A HP recomenda atualizar o Software apenas após a validação por parte da HP da interoperabilidade com o ambiente do Cliente. Atualizações não autorizadas podem resultar em Taxas adicionais. Para Software da marca HP, a HP fornecerá o acesso a Atualizações de Software através do portal de Atualizações de Software e Licenciamento em [www.hp.com/go/hpsoftwareupdatesupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwareupdatesupport).

O Cliente é responsável por cumprir os requisitos que incluem, mas não se limitam a:

- Manutenção da disponibilidade de servidor(es), tempo de atividade e/ou redundância;
- Realização de aplicações periódicas e cópias de segurança de dados de servidor(es) de acordo com o manual de funcionamento de Software;
- Instalação de todos os patches de segurança da Microsoft recomendados, salvo se informado pela HP sobre problemas de incompatibilidade e todos os patches e service packs recomendados da HP e do fornecedor de Solução;

- Manutenção das assinaturas de vírus atualizadas;
- Reconfiguração dos módulos de solução necessários quando as senhas de contas de serviço utilizadas pela solução necessitam ser renovadas em conformidade com a política de segurança do Cliente;
- Testar em ambiente de teste todos os patches requeridos pelo(s) servidor(es) que executem Soluções de Software antes da implementação em ambiente de produção, verificando que a qualidade e o desempenho são comparáveis com o sistema antes da aplicação do patch e fornecendo documentação à HP;
- Testar, em ambiente de teste, todas as atualizações de firmware e Software dos Equipamentos antes da implementação no servidor de produção;
- Manutenção de um ambiente de teste (incluindo software) para resolução de problemas e disponibilizá-lo ao suporte da HP;
- Configuração (com acesso só de leitura) do sistema de gestão de utilizador pela LDAP ou Kerberos;
- Disponibilização de recursos apropriados para operar e administrar o software;
- Quando necessário, o Cliente concorda disponibilizar capacidades de visualização remota de capturas de ecrã (p. ex., HP Virtual Room, WebEx ou outra plataforma similar) para os servidores e Equipamentos que necessitem de resolução de problemas;
- Instalação de controladores de Impressão apenas em servidores de impressão com certificado de compatibilidade com o Software, servidores de impressão e PC clients;
- Atribuição de técnicos com formação como Administradores de Sistema para Soluções de Software;
- Instalação/desinstalação de todo o Software e controladores que utilizem ferramentas e procedimentos recomendados pelo fornecedor de Software; e
- Manutenção do registo e fornecimento do número de licença quando solicitado

Exclusões: O Suporte de Software não inclui os seguintes itens (não exclusivos):

- Teste operacional de aplicações ou testes adicionais requisitados ou exigidos pelo Cliente;
- Resolução de problemas para problemas de interligação ou compatibilidade;
- Suporte para problemas relacionados com a rede;
- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente incorporar qualquer correção, reparação, patch ou modificação do sistema fornecidos ao Cliente pela HP;
- Serviços necessários devido à incapacidade do Cliente adotar as medidas de prevenção previamente aconselhadas pela HP; e
- Atualização de Software.

Limitação: o número de páginas que são impressas e monitoradas pelo Software de Contabilização por usuário pode não corresponder ao número de páginas indicado nas faturas do Cliente. Esta discrepância pode ocorrer no ambiente do Cliente, pois este poderá ter um número de aplicações, plataformas, dispositivos e locais que não coloquem em spool os resultados através do Software. Enquanto algumas páginas impressas não podem ser monitoradas pelo Software, todas as impressões de página são identificadas e faturadas através da do contador físico do equipamento.

## **12 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

O Cliente concorda em cumprir as obrigações abaixo, reconhecendo serem as mesmas necessárias para que a HP possa prestar adequadamente os Serviços:

- i) Alocar, de acordo com as solicitações da HP, a infraestrutura e os recursos humanos que sejam necessários para a realização dos Serviços.

- ii) Assegurar o fornecimento de energia elétrica e garantir a disponibilidade das instalações necessárias ao funcionamento dos Equipamentos, arcando com os custos do referido fornecimento.
- iii) Permitir o acesso dos técnicos da HP, bem como facilitar a movimentação dos Equipamentos em caso de ser necessária a sua substituição.
- iv) Utilizar o Equipamento com o cuidado e precauções indicados nos manuais correspondentes.
- v) Armazenar adequadamente os materiais de consumo que tenha consigo para sua operação regular.
- vi) Capacitar seu pessoal sobre o uso dos Equipamentos.

Ocorrendo a rescisão antecipada deste contrato e/ou qualquer de seus Anexos e/ou aditivos, quando houver, por quaisquer dos motivos previstos neste instrumento, obriga-se o Cliente a devolver os Equipamentos devidamente embalados, no estabelecimento indicado pela HP no prazo de 48 (quarenta e oito) horas do encerramento extraordinário. Os custos de desinstalação e devolução serão arcados pela parte que der causa à rescisão.

Na hipótese do não cumprimento do previsto na cláusula acima, pelo Cliente, é facultado à HP desinstalar o Equipamento, utilizando-se para tanto dos procedimentos judiciais cabíveis, especialmente a ação de Reintegração de Posse prevista no Artigo 554 e seguintes do Código de Processo Civil Brasileiro. Neste caso, os custos de desinstalação, seja qual for o motivo da rescisão, serão arcados pelo Cliente.

Findo o prazo de vigência do Contrato e/ou de duração dos Anexos e/ou aditivos, quando houver, obriga-se o Cliente a devolver os Equipamentos devidamente embalados, no estabelecimento indicado pela HP no prazo de 48 (quarenta e oito) horas do encerramento ordinário. Todas as despesas de desinstalação e remessa dos equipamentos ao estabelecimento designado pela HP correrão por conta do Cliente.

No caso de término do contrato por qualquer motivo, quando estiver na posse dos Equipamentos, a HP os vistoriará e verificará se se encontram nas mesmas condições de funcionamento e operação em que forem entregues ao Cliente. Em caso de constatação de danos causados por mau uso ou conservação pelo Cliente, os Produtos serão reparados pela HP, por conta do Cliente. Os valores do reparo serão cobrados pela HP mediante emissão de Nota Fiscal em separado para pagamento a 30ddf.

Na hipótese do Cliente não devolver os equipamentos na forma prevista para encerramento ordinário e/ou extraordinários deste Contrato, por qualquer motivo, o Cliente se obriga a continuar pagando os valores definidos no Anexo A e/ou apêndices, quando houver, até a efetiva devolução dos equipamentos.

## PARTE B

### TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO

Até a extensão em que uma provisão desta Parte B entre em conflito com uma provisão da Parte C deste Contrato, a provisão da Parte B deverá ter precedência.

#### 1 DEFINIÇÕES

*“Equipamento fornecido pelo Cliente”* significa um Equipamento de propriedade do Cliente e, por acordo mútuo entre o Cliente e a HP, a ser incluído no Parque de Equipamentos, se na opinião razoável e/ou inspeção da HP for determinado que está em boas condições de operação. Equipamentos fornecidos pelo Cliente estão listados na Declaração de serviços e preços ou deverão ser subsequentemente adicionados via Solicitação de Alteração.

*“Produto de software fornecido pelo Cliente”* significa um Produto de Software de propriedade ou licenciado pelo Cliente e, por acordo mútuo entre o Cliente e a HP, a ser incluído no Parque de Equipamentos. Produtos de Software fornecidos pelo Cliente estão listados na Declaração de serviços e preços ou deverão ser subsequentemente adicionados via Solicitação de Alteração.

*“Equipamento”* significa a impressora, o hardware, equipamentos, documentação, acessórios, peças e / ou atualizações relacionadas incluídos no Parque de Equipamentos. Cada Equipamento individual é um Equipamento fornecido pela HP ou um Equipamento fornecido pelo Cliente.

*“Prazo do Equipamento”* significa o período durante o qual o Equipamento será objeto dos Serviços de Gerenciamento de Impressão conforme especificado na Descrição de Serviços e Preços. Um Prazo do Equipamento inicia: i) para Equipamentos fornecidos pela HP, na data de instalação, ii) para Equipamentos fornecidos pela HP e instalados pelo Cliente ou por um Terceiro, na data de entrega; ou iii) para Equipamentos fornecidos pelo Cliente, na data em que a HP assumir o gerenciamento do Equipamento unicamente para a finalidade de fornecer os Serviços de Gerenciamento de Impressão de acordo com este Contrato.

*“Preço”* significa o preço, cobranças e outros valores faturados ou a pagar, devidos pelo Cliente à HP pelos Serviços de Gerenciamento de Impressão de acordo com este Contrato e conforme disposto neste Contrato.

*“Parque de Equipamentos”* significa o conjunto de Equipamentos e Produtos de Software que a HP gerencia e aos quais dá suporte na provisão dos Serviços de Gerenciamento de Impressão de acordo com este Contrato.

*“Equipamento fornecido pela HP”* significa um Equipamento de propriedade da HP e para uso do Cliente durante o prazo de e de acordo com o Contrato. Equipamentos fornecidos pela HP estão listados na Descrição de serviços e preços ou deverão ser subsequentemente adicionados via Aditivo Contratual ou Solicitação de Alteração.

*“Produto de Software fornecido pela HP”* significa um Produto de Software de propriedade da ou licenciado pela HP e para uso do Cliente durante o prazo de e de acordo com o Contrato. Produtos de Software fornecidos pela HP estão listados na Descrição de serviços e preços ou deverão ser subsequentemente adicionados via Aditivo Contratual ou por Solicitação de Alteração.

*“Ferramenta(s) da HP”* significa hardware, software, documentação, ferramentas e materiais instalados pela HP e usados pela HP para fornecer os Serviços de Gerenciamento de Impressão de acordo com este Contrato.

*“Serviços”* significa os serviços de Gerenciamento de Impressão e, se aplicável, os Produtos fornecidos pela HP, conforme identificados neste Contrato.

*“Produto de Software”* (também chamado de “Software”) significa um produto de software que está incluído no Parque de Equipamentos. Cada Produto de Software individual é um Produto de Software fornecido pela HP ou pelo Cliente.

*“Atualização de Software”* significa qualquer modificação geralmente disponível para o Produto de Software que corrige erros incluindo versões apenas de manutenção, correções de erros e kits de patches.

"*Melhoria de Software*" significa uma versão geralmente disponível do Produto de Software que contém novas funções, funcionalidades e/ou melhorias.

"*Prazo do Produto de Software*" (também chamado de "Prazo do Software") significa o período durante o qual o Software terá suporte dos Serviços conforme especificado na Descrição de serviços e preços. Um Prazo do Produto de Software inicia: i) para Produtos de Software fornecidos pela HP, na data de entrega, ou ii) para Produtos de Software fornecidos pelo Cliente, na data em que a HP assume o gerenciamento do Produto de Software fornecido pelo Cliente unicamente para a finalidade de fornecer os Serviços de acordo com este Contrato.

"*Prazo*" refere-se a um período, conforme aplicável, durante o qual o Equipamento ou o Software será suportado pelos Serviços (conforme especificado na Descrição de serviços e preço) ou, conforme se aplicar a este Contrato, o período durante o qual este Contrato permanecer em vigor.

Alguns Termos definidos na Parte C – Termos e Condições Gerais.

(i) Unicamente para a finalidade deste Contrato, em que os Termos e Condições Gerais referem-se a "o valor a pagar pelo Cliente à HP para o Pedido relevante", que significará o valor a pagar pelo Cliente à HP de acordo com este Contrato nos doze (12) meses precedentes.

(ii) Referências nos Termos e Condições Gerais para "serviços de suporte" significarão "Serviços" ou "Serviços de Gerenciamento de Impressão".

## **2 PRAZO DO EQUIPAMENTO OU DO PRODUTO DE SOFTWARE; PRAZO DO CONTRATO**

Prazo do Equipamento ou do Produto de software. Dentro do Parque de Equipamentos, o período durante o qual cada Equipamento ou Produto de Software é gerenciado e recebe suporte da HP no fornecimento dos Serviços (definido como "Prazo do Equipamento" ou "Prazo do Produto de Software") é definido na Descrição de serviços e preços. Mais detalhes sobre quando o Prazo de um Equipamento ou de um Produto de Software inicia podem ser encontrados na seção Definições.

Prazos de Equipamento/Produto variáveis ou contíguos. As Partes esperam que os Equipamentos implantados no decorrer do tempo nos Locais do Cliente possam ter Prazos de Equipamento não contíguos. No entanto, quando a HP e o Cliente concordarem por escrito que um grupo de Equipamentos e Produtos de Software têm a mesma data final de seus Prazos, esse grupo será chamado de "Conjunto". Podem existir um ou mais Conjuntos no Parque de Equipamentos. O Prazo do Conjunto inicia no fim do período mutuamente acordado e definido no qual os Equipamentos e os Softwares do Conjunto são implantados (Período de Implementação do Conjunto). Esse Período de Implementação precede o Prazo do Conjunto e é usado para harmonizar as datas finais dos Equipamentos e dos Softwares que, de outra forma, variaria devido às diferentes datas de instalação.

Prazo do Contrato. O Prazo deste Contrato deverá iniciar na Data Efetiva listada na Descrição de Serviços e Preços deste Contrato e continua até o fim do último Prazo do Equipamento ou Prazo do Produtos de Software de todos os Equipamentos e Produtos de Software no Parque de Equipamentos, a não ser que encerrado antecipadamente conforme as condições determinada nesta Parte e no Contrato.

## **3 PREÇO E FATURAMENTO**

Preços. Os preços a serem pagos pelos Serviços estão descritos no Anexo A. Se o Cliente atrasar a entrega e a instalação além das datas definidas na Programação de Instalação dos Equipamentos, o Cliente deverá pagar as Tarifas mensais definidas no Anexo A como se os Serviços fossem efetivamente prestados.

Revisão de pressupostos. Se, durante os primeiros três (3) meses depois da Data Efetiva, for descoberto que os pressupostos usados para desenvolver os preços estavam incorretos ou indevidamente declarados, as Partes concordam em se reunir e, em boa fé, negociarem mudanças equitativas deste Contrato e as cobranças associadas para o futuro. A HP não será responsável pelo não cumprimento de quaisquer obrigações neste Contrato se tal falha no cumprimento for devida a informações atrasadas, falsas ou

imprecisas fornecidas pelo Cliente.

**Faturamento.** A não ser que diversamente definido na Descrição de Serviços e Preços ou no Anexo A, a HP deverá faturar os valores fixos mensais de forma antecipada à prestação dos Serviços, e os valores por utilização/clique de forma mensal após a sua medição. O faturamento da HP para os Serviços se iniciará a partir da Data Efetiva. O faturamento dos Equipamentos fornecidos pela HP inicia: (i) se instalados pela HP, na instalação; (ii) se instalados pelo Cliente ou por Terceiros, na entrega. O faturamento de Softwares fornecidos pela HP inicia com a entrega deles. O faturamento dos Serviços de Impressão começa quando o serviço começa. O faturamento dos Produtos fornecidos pela HP começa quando: (i) se instalados pela HP, na sua data de instalação ou (ii) se instalados pelo Cliente ou terceiros, na data de entrega do Equipamento ou na data de ativação de Software. O faturamento dos Produtos fornecidos pelo Cliente começa numa data de início mutualmente acordada. Essas datas serão documentadas na ficha de informações do Parque que será entregue ao Cliente após a execução do Acordo. A HP poderá emitir faturas a partir do primeiro dia do mês subsequente a Data de Início. Quando permitido por lei, a HP poderá enviar faturas por e-mail.

**Equipamentos sem informação e coleta manual de dados.** Ao ser avisado ou descobrir um Equipamento sem informação (um Equipamento que não envia mais dados de uso do Equipamento de forma oportuna para a HP), o Cliente deverá auxiliar a HP na localização e no retorno do Equipamento para uma condição de envio de informações e local designado. O Cliente permanece responsável pelo pagamento dos Preços para Equipamentos sem informação ou ausentes. Para qualquer Equipamento sem informação e Equipamentos de informação manual, o Cliente fornecerá à HP um relatório de uso a cada trinta (30) dias corridos. Sem essas informações de uso, a HP poderá suspender os Serviços para o Equipamento afetado até que os relatórios de uso sejam restaurados e, então, faturar todas as Cobranças de Clique, ou a HP continuará a faturar as Cobranças de Clique com base no compromisso de uso mínimo ou no uso histórico ou previsto do Equipamento. O Cliente concorda que não haverá ajustes nem créditos para tal faturamento.

#### **4 PRODUTOS FORNECIDOS PELA HP**

**Produtos fornecidos pela HP.** O Cliente terá o direito de usar Produtos fornecidos pela HP pelo Prazo aplicável. Produtos fornecidos pela HP são de propriedade da ou licenciados pela HP ou suas Afiliadas e o Cliente concorda em proteger os interesses de propriedade da HP em tais Produtos fornecidos pela HP: i) afixando ou permitindo que a HP afixe qualquer marcação (fornecida pela HP) evidenciando a propriedade da HP, ii) usando o devido cuidado para manter os Produtos fornecidos pela HP, iii) não fazendo quaisquer modificações nos Produtos fornecidos pela HP, iv) mantendo os Produtos fornecidos pela HP na custódia e no controle seguros do Cliente até que tais Produtos fornecidos pela HP sejam devolvidos e recebidos pela HP, ou adquiridos pelo Cliente como pode estar disposto neste Contrato, e v) obtendo e mantendo seguro de responsabilidade e seguro de cobertura de custo de reposição nomeando a HP, seus sucessores, designados e afiliadas como beneficiários ou segurados adicionais e fornecendo prova da cobertura desse seguro mediante solicitação da HP. O Cliente prontamente notificará a HP sobre, assumir todos os riscos e pagará por quaisquer perdas ou danos não causados pela HP de todos os Produtos fornecidos pela HP (incluindo custos de reparo ou reposição) de acordo com este Contrato. O Cliente não poderá realocar Produtos fornecidos pela HP a não ser que a realocação seja expressamente acordada pela HP.

**Software fornecido pela HP.** A HP ou sua Afiliada permanecerá a licenciada operando o Software fornecido pela HP como um serviço para o Cliente pelo prazo indicado neste Contrato e pelo tempo em que o Cliente cumprir com os termos deste Contrato. Se o uso dos Serviços por parte do Cliente incluir um direito de uso de software, qualquer uso do Cliente está sujeito a essas restrições e a outras restrições especificadas pela HP em qualquer outra documentação tangível ou eletrônica entregue ou disponibilizada de outra forma para o Cliente com ou no momento da instalação do software ("EULA"), incluindo termos, especificações e arquivos "leiamme" ou outros arquivos informativos incluídos no software propriamente dito. Isso poderá incluir software fornecido sob termos de licença pública, de software livre ou de terceiros ("Software Auxiliar"). Ao concordar em receber os Serviços, o Cliente também concorda com os termos e as condições da licença de cada Software Auxiliar no arquivo ancillary.txt, "leiamme" ou "readme". Até a extensão em que uma provisão deste Contrato entre em conflito com qualquer EULA, a provisão do Contrato terá precedência.

O Cliente não deverá: (i) modificar, desmontar, descompilar, descriptografar, fazer engenharia reversa ou de outra tentar reconstruir, derivar ou descobrir o código fonte do Software fornecido pela HP; (ii) vender ou de outra forma transferir os direitos do Cliente em qualquer ou todos os Softwares fornecidos pela HP a qualquer terceiro ou conceder a qualquer terceiro qualquer acesso ao Software fornecido pela HP, incluindo, sem limitação, por meio de qualquer arranjo de compartilhamento de tempo, quadro de avisos ou fornecimento de serviços; (iii) remover qualquer aviso de direitos autorais ou proprietário do Software fornecido pela HP ou não reproduzir tais avisos encontrados no Software fornecido pela HP. A não ser que de outra forma permitido em quaisquer informações de licença de software, o Cliente não deverá copiar o Software fornecido pela HP. A HP não garante que o uso do Software fornecido pela HP não será interrompido nem estará livre de erros ou que o Software fornecido pela HP atenderá aos requisitos especificados pelo Cliente. O Cliente não tem o título nem a propriedade no Software fornecido pela HP. A HP e os fornecedores terceiros aplicáveis detêm e retêm todos os direitos de propriedade intelectual do Software fornecido pela HP. A HP e seus fornecedores terceiros podem proteger seus direitos caso estes termos sejam violados.

Pagamento. Além das obrigações de pagamento do Cliente, o Cliente também entende e concorda que essas obrigações de pagamento são absolutas e incondicionais e não estarão sujeitas a qualquer abatimento, redução, desconto, defesa, compensação, interrupção, prorrogação nem ressarcimento por qualquer motivo (incluindo custos de reparo ou reposição para perdas e danos de qualquer um dos Produtos fornecidos pela HP).

## **5 VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO, EXPIRAÇÃO E TÉRMINO**

Vigência: O prazo de vigência desse Contrato encontra-se descrita no Item 2 da Descrição de Serviços e Preços deste Contrato.

Fim do prazo; renovação antecipada ou término. As opções do Cliente no fim do Prazo (Prazo do contrato, Prazo do Equipamento, Prazo do produto de software, conforme aplicável) são: (i) renovar e estender o Prazo (sujeito a acordo mútuo por escrito com a HP); ou (ii) deixar que o Prazo expire. A Renovação de um prazo antes da data de expiração exige o término antecipado de tal Prazo. A não ser que o Cliente forneça à HP um aviso por escrito relacionado à intenção do Cliente de não renovar o Contrato, com pelo menos sessenta (60) dias antes do fim de um Prazo, tal Prazo será automaticamente estendido nos mesmos termos e condições do Contrato por períodos subsequentes de noventa (90) dias. Qualquer uma das partes poderá terminar qualquer prazo de renovação fornecendo notificação por escrito com sessenta (60) dias de antecedência à outra parte.

Término antecipado. Qualquer uma das partes poderá terminar um Prazo a qualquer momento mediante aviso por escrito com sessenta (60) dias de antecedência para a outra parte. Caso o Cliente efetue o encerramento antecipado do Contrato, deverá efetuar o pagamento dos Encargos de Cancelamento previstos no Anexo A.

Término do Contrato. O término de um Prazo do Equipamento ou de um Prazo do produto de software não agirá para terminar este Contrato como um todo, exceto se alguma das Partes enviar notificação prévia e por escrito à outra Parte nos termos da cláusula acima. Este Contrato também poderá ser terminado: (i) nas hipóteses previstas na Parte C; ou (ii) pela HP, com aviso por escrito, se o Cliente não pagar os valores devidos à HP nos prazos pactuados e não corrigir tal falha em até trinta (30) dias após aviso por escrito enviado pela HP.

Direitos da HP em caso de violação do contrato pelo Cliente. Em caso de omissão ou violação deste Contrato pelo Cliente, a HP poderá executar uma ou mais das ações a seguir: (i) declarar todos os preços vencidos ou a vencer como imediatamente vencidos e a pagar, incluindo qualquer Preço ou Indenização de término antecipado; (ii) entrar nas instalações onde os Produtos fornecidos pela HP e as Ferramentas da HP estão



localizados, tomar posse imediata e removê-los; (iii) vender qualquer ou todos os Produtos fornecidos pela HP em venda pública ou particular ou de outra forma descartar, reter, usar ou alugar para outros; (iv) exercer qualquer outro direito que possa estar disponível para a HP sob as leis aplicáveis; e (v) recuperar do Cliente os custos de execução deste Contrato ou da proteção do interesse da HP nos Produtos fornecidos pela HP (incluindo tarifas razoáveis de agência de cobrança e honorários advocatícios). Nenhuma renúncia expressa ou implícita da HP de qualquer prorrogação deverá constituir uma renúncia a quaisquer dos direitos da HP de acordo com este Contrato. Em caso de término pela HP por violação do Cliente, o Cliente será responsável por todas os Preços, incluindo indenizações por término antecipado e reembolso dos custos de cobrança.

Devolução de Produto fornecido pela HP, Materiais de consumo e Ferramentas da HP. Com o término ou a expiração do Prazo relevante, o Cliente deverá devolver todos os Produtos fornecidos pela HP, as Ferramentas da HP e os Materiais de Consumo (“Produtos Encerrados”) aplicáveis. Exceto pelos Produtos fornecidos pela HP e as Ferramentas da HP que a HP exija que sejam desinstalados e movimentados somente por representantes autorizados da HP às custas do Cliente, o Cliente deverá, por sua própria conta e risco: (i) desinstalar e, de acordo com as instruções da HP, devolver todos os Produtos Encerrados; e destruir (e certificar tal destruição) da documentação associada; (ii) embalar todos os Produtos Encerrados de acordo com as especificações da HP; e (iii) devolver todos os Produtos Encerrados para a HP em até quinze (15) dias corridos a partir da expiração ou do término do Prazo, ou de outro período mutuamente acordado, nas mesmas condições em que foram entregues (incluindo a remoção ou exclusão de todos os dados do Cliente contidos nos Equipamentos fornecidos pela HP), exceto desgaste natural de sua utilização, com frete pré-pago e com seguro até o local fornecido pela HP. O Cliente deverá continuar a pagar todas os Preços até que todos os Produtos Encerrados tenham sido recebidos fisicamente pela HP e/ou o cliente disponibilize a nota fiscal de devolução para transporte dos produtos. Se o término for resultado de uma violação material não corrigida deste Contrato pela HP, então a HP reembolsará o Cliente pelas cobranças do frete de devolução ao receber todos os Produtos Encerrados aplicáveis em condições aceitáveis, conforme determinado pela HP.

Tarifas de término antecipado. Exceto conforme disposto nesta seção, sempre que houver um término antecipado de um Prazo, a HP faturará e o cliente pagará os valores devidos pelo término antecipado conforme definido no Anexo A.

## **6 LIMITAÇÕES**

Serviços. A HP não se responsabiliza por atrasos, interrupções aos serviços causados por: (i) ações ou eventos em que a HP não tenha culpa; (ii) Equipamentos e Software perdidos, danificados, roubados ou usados indevidamente pelo Cliente; (iii) fatores impróprios decorrentes dos locais ou dependências em que o Cliente solicita a instalação dos equipamentos; (iv) uso, operação, realocação, modificação ou reparo indevido dos Equipamentos por parte do Cliente e não autorizados pela HP; (v) a falha do Cliente em manter condições dos locais/ambientes de acordo com o aprovado pela HP; (vi) falhas do Cliente em tratar oportunamente condições a serem resolvidas pelo usuário final (por exemplo, atolamento de papel, substituição de toner); (vii) a falha em conduzir manutenção programada, bem como atualizações planejadas, de acordo com as orientações da HP; (viii) a falha do Cliente em implementar e manter um programa adequado de continuidade, redundância e/ou recuperação para as funções e as operações de negócio do Cliente; e (ix) Equipamentos que estejam sendo usados além dos volumes de impressão recomendados de seus fabricantes.

Equipamentos fornecidos pelo Cliente. A partir da data de Início do Equipamento fornecido pelo Cliente, o Cliente fornecerá o nome do modelo, o número de série, o endereço IP, o nome de host e as contagens atuais de páginas impressas do Equipamento. A não ser que expressamente mencionado neste Contrato, os Equipamentos fornecidos pelo Cliente deverão ser usados em seu local atual. Quaisquer requisitos de movimentação deverão ser tratados como uma Solicitação de Alteração.

Software. O Software de Soluções de Documentação e Workflow disponibilizado ao abrigo deste Acordo são aplicações imediatamente disponíveis. O Cliente compreende que essas aplicações não foram testadas anteriormente no ambiente de TI do Cliente. Além disso, o Cliente assume total responsabilidade por qualquer problema de compatibilidade criado por alterações impostas pelo Cliente ao IPE ou à infraestrutura

de TI. A Melhoria de Software será gerida através de uma Ordem de Alteração.

Consumíveis. Todos os Consumíveis sob o Contrato são de propriedade da HP, exceto se especificado de outra forma. Os Consumíveis só poderão ser usados nos Equipamentos. Os Equipamentos só poderão ser alimentados com os Consumíveis. Ao receber os Consumíveis, o Cliente será responsável pela salvaguarda deles e reembolsará a HP com o preço de lista atual quaisquer Consumíveis perdidos, danificados ou roubados.

Remoção de Informações pessoalmente identificáveis (PII). No caso de o Cliente fornecer um Equipamento à HP para reparo ou reposição ou com a expiração ou o encerramento deste Contrato, o Cliente deverá ter concluído a disposição de dados final de quaisquer PII do Cliente em tal Equipamento, por exemplo, criptografia, substituição ou desmagnetização, antes da entrega de tal Equipamento ou sistema à HP.

Ferramentas da HP. Se aplicável, a HP usará as Ferramentas da HP para fornecer os Serviços. O Cliente reconhece que o Cliente não tem qualquer interesse de propriedade em qualquer Ferramenta da HP fornecida pela HP e que a HP removerá tal Ferramenta da HP no término deste Contrato.

## **7 GERAL**

Avisos. Todos os avisos exigidos por este Contrato serão por escrito e enviados (i) ao endereço do Gerente de Projeto da HP ou do Cliente, ou qualquer outro endereço que o Gerente de Projeto designar, e (ii) ao endereço de Aviso na Descrição de Serviços e Preços, conforme aplicável, e serão considerados em vigor no momento do recebimento.

Software. A HP talvez tenha que instalar cópias de Softwares de terceiros ou da Marca HP adquiridos pelo Cliente para executar os Serviços de acordo com este Contrato. O Cliente autoriza a HP a agir como agente do Cliente para a finalidade limitada de aceitar em seu nome os termos da licença que acompanham o software. Permanece responsabilidade do Cliente revisar e concordar com estes termos de licença no momento da instalação.

Atribuição. O Cliente não poderá atribuir ou de outra forma transferir todo ou parte deste Contrato sem o consentimento por escrito da HP. Qualquer tentativa de atribuição ou transferência será considerada nula.

Publicidade. A HP poderá usar o nome do Cliente e a identificação deste envolvimento em conexão com listas gerais de Clientes e experiência.

Funcionários da HP. O Cliente concorda em não aliciar, fazer ofertas de emprego ou entrar em relacionamentos de consultoria com qualquer funcionário da HP envolvido, direta ou indiretamente, na execução deste Contrato por um (1) ano depois da data em que o funcionário cessar de prestar os Serviços sob este Contrato. O Cliente não será impedido de contratar tal funcionário que responda a um anúncio público e geral de contratação conduzido no curso comum do negócio e não especificamente direcionado a tais funcionários da HP.

**PARTE C**  
**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

**1. Partes.** Estes termos gerais também regem a compra dos MPS da HP por parte do Cliente.

**2. Pedidos.** "Pedido" significa a ordem aceita, incluindo todos os materiais de suporte que as partes identificam como integrante da contratação, seja em instrumento anexo ou por referência ("material de suporte"). Material de suporte pode incluir, por exemplo, lista de produtos de suporte, especificações de hardware ou software, descrições de serviço padrão ou especificamente negociado, as fichas de dados e seus suplementos, e descritos de trabalho (SOW), garantias asseguradas e acordo de nível de serviço (SLA), e que podem estar disponíveis para o Cliente em cópia impressa ou via acesso ao site designado pela HP.

**3. Abrangência e Colocação dos Pedidos.** Esse Contrato pode ser utilizado pelo Cliente para um único pedido ou para pedidos sucessivos. Além disso, esses termos podem ser usados em uma base global pelas "Afiliadas" das partes, ou seja, qualquer entidade controladora, controlada ou sob controle comum de uma das partes. As partes podem dar o seu aceite aos presentes termos, tanto pela assinatura no local indicado no final do presente documento ou por referência a esses termos nos Pedidos emitidos. As Afiliadas poderão participar deste Contrato, colocando pedidos que se refiram a prestação de serviços no mesmo país que a Afiliada HP que aceitar o Pedido, sempre fazendo referência a estes termos, e especificando quaisquer termos adicionais ou alterações que reflitam leis locais ou práticas de negócio.

**4. Colocação dos Pedidos.** O Cliente colocará os Pedidos junto a HP através do site ou portal específico do cliente, ou por carta, fax ou e-mail. Se for o caso, os pedidos devem especificar uma data de entrega do serviço. Se o Cliente prorrogar a data de entrega do serviço de um Pedido existente para além de 90 (noventa) dias, este será considerado um novo Pedido.

**5. Preços e impostos.** O preço será indicado por escrito pela HP ou, na ausência de uma proposta por escrito, conforme estabelecido no website da HP, portal específico para cliente, ou na lista de preços publicada pela HP no momento em que um Pedido for submetido a HP. Os preços incluem taxas, impostos e encargos, inclusive encargos de instalação, transporte e manipulação, a menos que de outra forma ajustado pelas partes. Se a retenção na fonte de um imposto for exigida por lei, o Cliente deve entrar em contato com o representante da HP a fim de definir o procedimento apropriado.

**6. Faturas e Pagamentos.** O Cliente concorda em pagar todos os valores faturados no prazo de 30 (trinta) dias da data da emissão da fatura pela HP. A HP pode suspender ou cancelar a realização de pedidos em aberto ou serviços, se o Cliente não efetuar os pagamentos devidos.

**7. Serviços de Suporte.** Os serviços de suporte da HP estão descritos no Material de Suporte aplicável, que irá abranger a descrição da oferta da HP, os requisitos de elegibilidade, as limitações de serviços e responsabilidades do Cliente, bem como os sistemas do Cliente que são objeto do suporte.

**8. Elegibilidade.** As obrigações de serviço da HP, suporte e garantia não cobrem reclamações resultantes de:

1. uso indevido, de preparação do local, ou site ou condições ambientais ou outras não-conformidade com Material de Suporte aplicável;
2. Modificações ou manutenção do sistema de calibração imprópria não realizadas pela HP ou autorizadas pela HP;
3. falhas ou limitações funcionais de qualquer software não-HP ou produto que impacte os sistemas de que sejam objeto do suporte ou serviços HP;
4. programas desenvolvidos para causa danos a computadores, servidores ou rede de computadores – "malware" (por exemplo, vírus, worm, etc.);
5. má utilização, negligência, acidentes, danos causados por incêndios ou enchentes, falhas elétricas, transporte pelo Cliente, ou outras causas fora do controle da HP.

**9. Cooperação e Dependência.** A capacidade da HP de fornecer serviços dependerá da cooperação razoável e oportuna do Cliente e da exatidão e integridade de todas as informações do Cliente que sejam necessárias

para realização dos serviços.

**10. Alterações dos Pedidos.** Cada parte concorda em nomear um representante do projeto para servir como o principal ponto de contato na gestão da prestação de serviços e para lidar com questões que possam surgir. Solicitações para alterar o escopo dos serviços ou produtos vai exigir um pedido de alteração assinado por ambas as partes.

**11. Desempenho de serviços.** Os serviços são realizados utilizando reconhecidas práticas comerciais e padrões. O cliente concorda em informar de imediato qualquer não-conformidade dos serviços e a HP irá corrigí-la, de modo a que sejam atendidos os padrões regulares.

**12. Ressalva.** Exceção feita às obrigações do presente Contrato e na medida permitida por lei, a HP se exime de toda e qualquer outra garantia.

**12.a. Transferência de Propriedade.** De acordo com a legislação local, as partes concordam expressamente que a HP terá a reserva de domínio dos produtos até que o pagamento total seja recebido e que a titularidade dos produtos será transferida ao Cliente ou ao seu representante mediante o pagamento integral ou entrega, o que ocorrer por último.

**13. Direitos de Propriedade Intelectual.** Não haverá a transferência de qualquer direito de propriedade intelectual no âmbito do presente Contrato. O Cliente concederá uma licença não exclusiva, mundial e isenta de royalties para qualquer propriedade intelectual que seja necessária para a HP e seus contratados executarem os serviços solicitados.

**14. Violação dos Direitos de Propriedade Intelectual.** A HP vai defender e / ou solucionar qualquer reclamação contra o Cliente, que alegue que um produto da marca HP ou serviço fornecido ao abrigo do presente Contrato viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros. O Cliente deverá notificar imediatamente a HP, assim como cooperar na defesa da HP. A HP poderá modificar o produto ou serviço, de modo a não infringir qualquer direito de terceiro e permanecendo funcionalmente equivalente, ou poderá adquirir a respectiva licença. Se essas opções não forem possíveis, a HP irá reembolsar o Cliente o valor pago pelo produto, se no primeiro ano após a aquisição, ou, se após tal prazo, o valor depreciado; para os serviços de suporte, fará o reembolso pro-rata do valor pré-pago ou, para os serviços profissionais / consultoria, o valor pago. A HP não será responsável por reclamações resultantes de qualquer uso não autorizado dos produtos ou serviços.

**15. Confidencialidade.** Informações trocadas no âmbito do presente Contrato serão tratadas como confidenciais se identificadas como tal na divulgação ou se as circunstâncias de divulgação indicarem, razoavelmente, tal tratamento. As informações confidenciais só podem ser utilizados com a finalidade de cumprir obrigações ou exercer direitos sob este Contrato, e serão compartilhadas com os funcionários, agentes ou contratados que necessitem conhecer tais informações para cumprimento do presente Contrato. As informações confidenciais deverão ser protegidas com um grau de cuidado apto a evitar o seu uso ou divulgação não autorizada, no prazo de três anos a partir da data de seu conhecimento ou, se for maior, no período em que tais informações permaneçam como confidenciais. Estas obrigações não cobrem informações que: i) eram conhecidas ou se tornaram do conhecimento da parte receptora sem obrigação de confidencialidade; ii) seja independentemente desenvolvida pela parte receptora; ou iii) se a divulgação for exigida por lei ou uma agência governamental.

**16. Informações Pessoais.** Cada parte deve cumprir suas respectivas obrigações em relação à legislação aplicável à proteção de dados e informações pessoais. A HP não tem intenção de ter acesso a informações de identificação pessoal ("PII") do cliente na prestação de serviços. Caso a HP tenha acesso a informações de identificação pessoal do Cliente armazenadas em um sistema ou dispositivo do Cliente, esse acesso será considerado acidental e o Cliente permanecerá responsável pelo tratamento das referidas informações. A HP utilizará toda e qualquer informação de identificação pessoal a que tenha acesso, estritamente para fins de entregar os serviços contratados.

**17. Atendimento a Política de Comércio Global.** Serviços fornecidos sob estes termos são para uso interno do Cliente e não para comercialização posterior. A HP poderá suspender o cumprimento de suas obrigações contratuais na medida em que exigida pelas leis aplicáveis a qualquer das partes.

**18. Limitação de Responsabilidade.** A HP será responsável pelos danos que o Cliente venha a suportar em decorrência do presente Contrato, até o limite de R\$ 1.000.000 (um milhão de reais) ou o valor pago pelo Cliente a HP para o respectivo Pedido, o que for menor. Nenhuma das partes será responsável por perda de receitas ou lucros, custos resultantes de paralisação de atividade, perda de dados ou danos indiretos, custos ou danos especiais. A responsabilidade das partes não está limitada para os casos de: infração a direitos de propriedade intelectual, morte ou lesões corporais causados por sua negligência; fraude; descumprimento intencional do Contrato, nem qualquer responsabilidade que não pode ser excluída ou limitada por força da legislação aplicável.

**19. Disputas.** Se o Cliente não estiver satisfeito com quaisquer serviços adquiridos ao abrigo deste Contrato e discordar da proposta de solução da HP, as partes concordam em escalar o problema para um Vice-Presidente (ou executivo equivalente) em suas respectivas organizações e para uma solução amigável, sem prejuízo do direito buscar, posteriormente, uma solução jurídica.

**20. Força Maior.** Nenhuma das partes será responsável por atrasos na execução ou desempenho de suas obrigações resultantes de causas fora de seu razoável controle, exceto para as obrigações de pagamento.

**21. Rescisão.** Qualquer das partes poderá rescindir este Contrato mediante notificação por escrito à outra parte, se uma das partes deixar de cumprir qualquer obrigação e falhar em remediar a violação dentro de um prazo razoável e após a notificação, por escrito, da ocorrência do descumprimento. Se uma das partes se tornar insolvente, incapaz de pagar dívidas no vencimento, requerer ou tiver requerida a sua falência, liquidação judicial ou cessão de ativos, a outra parte poderá rescindir este Contrato e cancelar quaisquer obrigações ainda não cumpridas. Quaisquer termos do Contrato que, por sua natureza, se estendam além da rescisão ou término do contrato permanecerá em vigor até que sejam cumpridos e serão aplicáveis aos sucessores das partes e cessionários legal ou contratualmente autorizados.

**22. Disposições Gerais.** Este Contrato representa todo o entendimento das partes em relação ao objeto contratual e substitui qualquer comunicação prévia ou acordos que possam existir. Modificações ao Contrato serão feitas somente através de um aditivo assinado por ambas as partes. O Contrato será regido pelas leis do Brasil. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, como único competente para dirimir as questões oriundas do Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este acordo, bem como qualquer direito ou obrigação aqui estabelecidos, não poderão ser cedidos ou transferidos, no todo ou em parte, por qualquer uma das partes sem o prévio consentimento por escrito da outra parte. No entanto, a HP terá o direito de ceder ou transferir quaisquer dos seus direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, para qualquer empresa de seu grupo econômico ou caso ocorra qualquer alteração na estrutura societária da HP, parcial ou total, (como, por “spin-off”, cisão, alienação de bens ou mediante qualquer outra operação societária semelhante), durante a vigência deste contrato. A HP deverá notificar o Cliente, por escrito, após qualquer cessão ou transferência de quaisquer de suas obrigações ou direitos, conforme acima disposto.

**ANEXO A**  
**PREÇOS E ENCARGOS DE TÉRMINO**

**1. ENCARGOS MENSAIS**

Os ENCARGOS MENSAIS são compostos pela soma da Taxa Fixa Mensal e dos valores por “Preço por Página Impressa”, conforme descrito abaixo:

**1.1. TAXA FIXA MENSAL**

O Cliente pagará mensalmente à HP independentemente do número de impressões realizadas a Taxa Fixa descrita abaixo, devida mensalmente pelos custos de operação dos serviços, conforme indicado na tabela abaixo:

Taxa Fixa Mensal	Valor R\$ (Reais)
<b>Impressão Monocromática</b>	
<b>Impressão em cores</b>	

Os valores acima têm sua previsão reais. Os Serviços serão cobrados em **xx (sessenta) parcelas**, mensais e consecutivas na medida em que ocorrer a instalação de cada equipamento descritos no Anexo B deste Contrato, sendo que o primeiro faturamento será efetuado no 1º (primeiro) dia útil do primeiro mês subsequente àquele em que ocorrer a instalação pela HP. Os demais, mensalmente e de forma sucessiva ao primeiro, e faturados de forma separada, dentro da classificação e recolhimento fiscal adequado ao tipo de operação, para pagamento a 30ddf.

O valor dos Serviços será devido mensalmente, independentemente do número de impressões efetivamente utilizado pelo CLIENTE. A Taxa Fixa Mensal não inclui qualquer quantidade mínima de impressões, as quais serão cobradas de acordo com o previsto no item 1.2 abaixo.

**1.2. PREÇO POR PÁGINA IMPRESSA**

Adicionalmente à Taxa Fixa Mensal, o Cliente pagará à HP a quantidade de impressões realizadas mensalmente nos equipamentos objeto do presente Contrato, de acordo com o valor por página impressa descrito na tabela abaixo:

Preço por página impressa:

	<b>Impressão Monocromática</b>	<b>Impressão em cores</b>
<b>Valor em U\$</b> (dólares norte-americanos)	<b>0,XXXXX</b>	<b>0,XXXX</b>

Preço por Cartucho para Plotter:

	<b>Black</b>	<b>Color</b>
<b>Valor em U\$</b> (dólares norte-americanos)	<b>0,XXXXX</b>	<b>0,XXXX</b>

Caso os preços por página impressa apresentados acima tenham sua previsão em dólares norte-americanos, para fins de faturamento dos preços, os preços previstos em dólar norte-americano (US\$), serão convertidos para Reais (R\$) no ato de seu faturamento de acordo com a taxa de câmbio comercial de venda - taxa de venda PTAX, publicada pelo BACEN - Banco Central do Brasil <http://www.bcb.gov.br/>, na data de emissão da fatura HP.

O preço por página impressa será faturado pela HP ao CLIENTE com base no extrato de páginas utilizadas, obtido através dos contadores das impressoras, todo o dia 05 (cinco) de cada mês. Caso não haja manifestação, por escrito, por parte do CLIENTE no prazo de 5 dias corridos após a data acima mencionada, o extrato será considerado aceito de forma tácita e o faturamento do preço adicional será realizado.

Os valores referentes a produção da Plotter serão faturados conforme *Preço por Cartucho utilizado*.

### 1.3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os Encargos Mensais serão devidos a partir da data de assinatura do contrato e pagos mensalmente ou pro-rata, no caso de serem concluídos em prazo inferior a 30 (trinta) dias. O pagamento será devido independentemente de qualquer formalidade, aviso ou instrumento de cobrança fiscal ou comercial da HP e sempre efetuado à 30 ddf. Os documentos fiscais exigidos pela Legislação em vigor serão emitidos e enviados pela HP ao CLIENTE exclusivamente para atendimento de formalidades fiscais.

O não pagamento tempestivo de qualquer obrigação assumida pelo CLIENTE neste Contrato, ensejará, adicionalmente, a aplicação de atualização monetária, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, e multa de 2% (dois por cento), calculada sobre o montante do débito.

Os pagamentos deverão ser sempre efetuados à 30 ddf, independentemente de qualquer formalidade, aviso ou instrumento de cobrança fiscal ou comercial da HP. Os documentos fiscais exigidos pela Legislação em vigor serão emitidos e enviados pela HP ao CLIENTE exclusivamente para atendimento de formalidades fiscais. O primeiro pagamento da Taxa Fixa será efetuado no 1º (primeiro) dia útil do primeiro mês subsequente àquele em que ocorrer a instalação do Hardware e da entrega do Software pela HP, nos termos deste contrato. Os demais, mensalmente e de forma sucessiva ao primeiro.

No preço ora acordado não estão inclusas eventuais alterações de equipamentos alocados para a prestação dos serviços, logo, caso o cliente por alguma necessidade interna, necessite uma alteração de tais bens, o preço em questão deverá ser ajustado dentro dessa nova realidade.

### 1.4. REAJUSTE

A TAXA FIXA MENSAL, descrita no item 1.1 deste anexo, será reajustada anualmente, ou antes disso, se permitido pelas leis brasileiras, a partir da Data Efetiva, com base na variação do IGP-M / FGV. Se o IGP-M / FGV não for publicado ou não estiver mais disponível na data do ajuste, o índice que substituir o IGP-M / FGV será aplicado.

Caso os preços por página impressa apresentados tenham sua previsão em dólares norte-americanos (USD), os preços por "Preço página Impressa" não sofrerão reajuste anual, uma vez que estão expressos em dólar e serão convertidos pelo dólar PTAX do dia anterior à data de cada faturamento mensal do serviço.

Caso os preços por página impressa apresentados tenham sua previsão em reais (R\$), os Preços por Página Impressa serão reajustados anualmente, ou antes disso, se permitido pelas leis brasileiras, a partir da Data Efetiva, com base na variação do IGP-M / FGV. Se o IGP-M / FGV não for publicado ou não estiver mais disponível na data do ajuste, o índice que substituir o IGP-M / FGV será aplicado.

## 2. ENCARGOS DE TÉRMINO

Em caso de rescisão antecipada do Contrato e /ou seus Anexos ou seus Aditivos, quando houver, por culpa e/ou iniciativa, sem justa causa, do CLIENTE, este fica obrigada a pagar à HP, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a totalidade da Taxa Fixa Mensal e Preços por Página Impressa vencidos, acrescidos de multa calculada sobre o valor da Taxa Fixa de cada equipamento em rescisão multiplicado pelo número de meses restantes deste Contrato e/ou Aditivos.

### **3. REFERÊNCIA DE FORMATO DE PÁGINA PARA COBRANÇA DE CLIQUE**

A contagem de Cliques será fornecida à HP pelo Contador Físico do Equipamento. As impressões em tamanho A4 e Carta serão cobradas com a taxa de 1 (um) clique por impressão.. As impressões em tamanho A3 serão cobradas com a taxa de 2 (dois) cliques por impressão. Uma página duplex será cobrada como 2 impressões independentemente de ser usado tóner ou tinta nos dois lados da página.



**ANEXO B**  
**DESCRIÇÃO E LOCAIS DOS EQUIPAMENTOS**

**1 Descrição dos Equipamentos:**

Item	Descrição do Produto	Qte	Propriedade
1	HP LaserJet Managed M506dnm Printer (F2A66A)	10	HP
2	HP LaserJet Managed M605dnm Prntr (L3U53A)	10	HP
3	HP LaserJet Managed MFP M527dnm Printer (F2A79A)	8	HP
4	HP LaserJet Managed MFP M630hm Prntr (L3U61A)	4	HP
5	HP LaserJet Pro M402dn Printer (C5F94A)	19	HP
6	HP LaserJet Pro MFP M426dw Printer (F6W13A)	7	HP
7	HP Officejet Pro X451dw Printer (CN463A)	5	HP
8	HP Officejet Pro X476dw MF Printer (CN461A)	3	HP
9	HP Officejet 7110 Wide Format ePrinter (CR768A)	2	HP
10	SWSol-HP Access Control-T1991AA (HPAC-AccCtrl) + G8Y19AAE - HP AC Express 10-99 License E-LTU (qty per product = 68) + CZ208A - HP Access Control USB Proximity Reader (qty per product = 10)	1	HP

**2 Endereço de instalação dos Equipamentos**

Localidade	Razão Social	CNPJ	Inscr.Estadual	Endereço	CEP	Cidade	UF

**3** Necessidades de impressão informadas pelo CLIENTE, volume de impressões por mês:

Impressão Monocromática	Impressão em cores

**ANEXO C**  
**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 1 A HP, nos termos do Contrato acima discriminado, compromete-se pela disponibilidade dos serviços de impressão de acordo com o previsto neste Anexo.
- 2 A HP envidará seus esforços para fornecer ao Cliente uma disponibilidade de serviço de impressão para os Equipamentos descritos no Anexo B, igual à média de 85% para as capitais e cidades até um raio de 80km dos centros de reparo HP **com uso de equipamentos de backup, troca de peça ou realocação de fila para o equipamento mais próximo em relação ao equipamento com abertura de chamado**. Para cidades fora desse raio de cobertura, o percentual de disponibilidade será acordado entre as partes.
- 3 A disponibilidade dos serviços de impressão significará a porcentagem de tempo em um determinado mês em que os Equipamentos, que são cobertos pelo Contrato, estiverem disponíveis ao uso do Cliente, aqui denominado "DISPONIBILIDADE FINAL", conforme a fórmula de cálculo a seguir:

$$\text{DISPONIBILIDADE FINAL} = \text{THA}/\text{THC} * 100$$

Onde:

THC é o Total de Horas Contratadas = (quantidade de Equipamentos \* Total de horas úteis)

THA é o Total de Horas Atendidas = THC – ( $\Sigma$  de todas as Horas Paradas)

- 4 O Cliente e a HP deverão analisar o desempenho da HP em relação à DISPONIBILIDADE FINAL acordada durante as revisões trimestrais e, nesse momento, a HP fornecerá relatórios e documentação de apoio para demonstrar o cálculo da DISPONIBILIDADE FINAL. Para fins desta DISPONIBILIDADE FINAL, as definições a seguir devem ser aplicadas:

**a) Horas Paradas:** Deve significar o tempo medido desde o recebimento da HP de um chamado técnico válido das 8h às 17h, horário local do Cliente, de segunda a sexta-feira, até a resolução do problema, desde que o chamado técnico tenha sido gerado por meio do sistema de help desk do Cliente utilizando o processo de suporte padrão do Cliente. Tais Horas Paradas não devem incluir falhas causadas por operação imprópria do Equipamento; uso incorreto, abuso ou operação do Equipamento em condições ambientais não aprovadas; falhas resultantes de problemas de hardware de outro Equipamento que não o Fornecido pela HP (ex. problemas de rede, incluindo os causados por dispositivos externos de rede e falhas de energia); falha do cliente em programar e permitir a manutenção preventiva, upgrades planejados ou movimentação do Equipamento; condições resolúveis do usuário final (ex. congestionamento de papel, substituição de toner); ou situações de força maior.

**b) Horas Contratadas:** significam o número de Equipamentos em operação no início do mês multiplicado pelo número de horas úteis no mês (ou seja, número de horas úteis em um dia multiplicado pelo número de dias úteis no mês);

**c) Horas Atendidas:** significam as Horas Contratadas menos as horas úteis de Horas Paradas.

Um mínimo de 25 (vinte e cinco) equipamentos instalados e implementados é pré-requisito para se estabelecer o cálculo da DISPONIBILIDADE FINAL para os Equipamentos.

O primeiro trimestre após o cálculo da DISPONIBILIDADE FINAL será considerado trimestre de estabilização e, as Partes concordam que o cálculo da porcentagem da disponibilidade do serviço de impressão não será realizado durante este período.

- 5 Em qualquer hipótese, a HP se resguarda ao direito de substituir as impressoras que porventura se tornem obsoletas durante a vigência do contrato por impressoras mais novas, com características

semelhantes ou superiores às originalmente instaladas no CLIENTE.

6 Não constam desse anexo de disponibilidade de serviços de impressão nas seguintes situações:

- a) Instalações de novos equipamentos ou acessórios;
- b) Problemas de hardware por mau uso dos equipamentos;
- c) Problemas de hardware causados por desastres naturais;
- d) Equipamentos fora dos Contratos acima mencionados.

7 São impeditivos do cumprimento desse anexo de disponibilidade de serviços de impressão:

- a) Desastres naturais que possam impedir o acesso do Especialista de Sistema HP ao ambiente computacional com problemas;
- b) Desastres naturais que possam impedir a chegada das peças de reposição ao ambiente computacional com problemas;

Nos casos acima, a HP se compromete a resolver os problemas de hardware no menor tempo possível e posteriormente posicionar oficialmente o Cliente sobre o ocorrido.

8 Para que a HP possa cumprir suas obrigações, o Cliente se obriga a:

- a) Permitir acesso do Especialista Técnico da HP ao ambiente computacional com problemas;
- b) Manter um responsável técnico e um substituto, que possam continuamente interagir com o Especialista Técnico da HP durante o processo de diagnóstico;
- c) Manter um livro de ocorrências técnicas no ambiente computacional, onde serão anotados pelo responsável técnico todos os problemas que por ventura ocorram nos equipamentos constantes desse contrato;

9 Caso sejam apuradas das penalidades decorrentes de não cumprimento dos níveis de serviços para o mês de referência, serão aplicadas as penalidades descritas neste Anexo C, sendo que a soma de todas as penalidades a serem aplicadas no respectivo mês será limitada ao montante de 1% (um por cento) do valor mensal a ser pago pelo Cliente. As eventuais penalidades deverão ser formalmente informadas até o fechamento do faturamento mensal referente ao mês no qual o nível de serviço não tenha sido atingido. O não apontamento das penalidades implica em aprovação e anuência do CLIENTE sobre os níveis de serviços e valores a serem faturados referente ao respectivo mês de execução de serviços, com que não haverá cobrança retroativa de multas.

## ANEXO D

### MODELO DE SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO

<b>Contrato nº</b>	
<b>Contratada</b>	Hewlett Packard Brasil LTDA
<b>Cliente</b>	
<b>Data da Solicitação:</b>	
<b>Contato do Cliente:</b>	
<b>Gerente de Contas - HP:</b>	
<b>Especialista de Vendas – HP:</b>	

### PRODUTOS

Esta Solicitação de Inclusão de Equipamentos é regida pelo Contrato acima mencionado, datado de <2008/02/26>, entre a HP e o Cliente, e possui como objetivo adicionar ao Contrato os equipamentos conforme descritos abaixo:

Site	Modelo do Equipamento	PN	QTDE	Propriedade

Os produtos e serviços descritos acima serão disponibilizados no endereço abaixo relacionado:

Site	I.E	CNPJ	Logradouro	CEP	Contato (Nome)

### PREÇOS

Pelos serviços objeto desta solicitação a <Cliente> concorda em pagar à HP o valor expresso e detalhado na tabela abaixo, em parcelas mensais e consecutivas pelo prazo de <Prazo em Meses>, no que tange o Anexo A – PREÇOS E ENCARGOS DE TÉRMINO, com o respectivo faturamento iniciando-se a partir do mês subsequente a data de instalação do Equipamento.

Os valores de Taxa Fixa têm sua previsão reais. O valor dos Serviços será devido mensalmente, independentemente do número de impressões efetivamente utilizado pelo CLIENTE. A Taxa Fixa Mensal não inclui qualquer quantidade mínima de impressões, as quais serão cobradas de acordo com o previsto abaixo.

Descrição	Valor Serviços Mensal – R\$
Taxa Fixa Mensal referente os serviços e produtos acima descritos	
<b>Total Geral Mensal</b>	

Preço por página impressa:

	<b>Impressão Monocromática</b>	<b>Impressão em cores</b>
Valor em U\$ ( dólar –americano)	xxxxxx	xxxxx

Os preços por página impressa apresentados acima tenham sua previsão em dólares norte-americanos, para fins de faturamento dos preços, os preços previstos em dólar norte-americano (US\$), serão convertidos para Reais (R\$) no ato de seu faturamento de acordo com a taxa de câmbio comercial de venda - taxa de venda PTAX, publicada pelo BACEN - Banco Central do Brasil <http://www.bcb.gov.br/>, do dia anterior ao respectivo faturamento

### **REAJUSTE**

A Taxa Fixa Mensal, descrita no item 1.1 deste anexo, será reajustada anualmente, ou antes disso, se permitido pelas leis brasileiras, a partir da Data Efetiva, com base na variação do IGP-M / FGV. Se o IGP-M / FGV não for publicado ou não estiver mais disponível na data do ajuste, o índice que substituir o IGP-M / FGV será aplicado.

Os preços por página impressa apresentados em dólares norte-americanos (USD), os preços por Preço página Impressa” não sofrerão reajuste anual, uma vez que estão expressos em dólar e serão convertidos pelo dólar PTAX do dia anterior à data de cada faturamento mensal do serviço.

### **RESCISÃO**

Em caso de rescisão antecipada do Contrato e /ou seus Anexos ou seus Aditivos, quando houver, por culpa e/ou iniciativa, sem justa causa, do CLIENTE, este fica obrigada a pagar à HP, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a totalidade da Taxa Fixa Mensal e Preços por Página Impressa vencidos, acrescidos de multa calculada sobre o valor da Taxa Fixa de cada equipamento em rescisão multiplicado pelo número de meses restantes deste Contrato e/ou Aditivos.

São Paulo, XX de XXXXX de 201x.

Nome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

### **Testemunha:**

\_\_\_\_\_  
Nome:

RG:

### **Testemunha:**

\_\_\_\_\_  
Nome:

RG:

## ANEXO E

### Especificações dos Requerimentos de Software (SRS)

#### HP Access Control

Versão 1.0

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Objetivo

Este documento detalha os requerimentos da solução HP Access Control Solution (HPAC) e o escopo do Serviço.

### 1.2 Audiência

A audiência principal é o departamento de Tecnologia da Informação do Cliente e por último os usuários finais.

## 2. DESCRIÇÃO GERAL

### 2.1 Perspectiva da Solução

A solução HP Access Control (HPAC) transformar as práticas de impressão possibilitando um ambiente mais eficiente e seguro. Torna mais fácil o controle e monitoração dos custos de impressão, como também facilita a coleta e a monitoração dos dados de cada dispositivo e de cada usuário. Ajuda a estabelecer comportamentos mais responsáveis, menores gastos, contribui para evitar o desperdício de impressão, aumenta a eficiência e protege os ambientes com a funcionalidade de impressão segura.

### 2.2 Características da Solução

#### HP AC Job Accounting

- **Rastreamento do uso:** rastreamento de informações detalhadas por dispositivo, usuário ou departamento. Reúne informações adicionais sobre o uso em dispositivos multifuncionais: cópia, digitalização e fax.
- **Acuracidade na coleta de dados:** coleta de dados e monitoração diretamente no dispositivo para maior acuracidade.
- **Análise dos resultados:** ferramenta para geração de relatórios, permitindo análise dos dados coletados.
- **Customização da informação:** permite visualizar a informação coletada por dispositivo, usuário ou departamento com a possibilidade de captura personalizada dos dados.
- **Criação e envio de relatórios:** produz relatórios que podem ser enviados automaticamente por email.

## **HP AC Pull Printing**

- **Segurança:** Proteção a documentos sensíveis e ambiente de impressão segura configurando uma simples autenticação do usuário diretamente no dispositivo ou usando leitores de crachá HP - além de aumentar a comodidade para os usuários locais, móveis e remotos.

## **HP AC Intelligent Management**

- **Gerenciamento Inteligente:** fácil de aplicar regras para determinar qual dispositivo pode ser usado, como ele pode ser usado e quem poderá usá-lo. Cria responsabilidade nos usuários, simplifica as políticas de impressão, auxilia no comunicado de modificações do ambiente e impulsiona a segurança.

### 2.3 Premissas e Dependências

**Premissas.** A implementação e continuidade da solução de HPAC está condicionada as seguintes premissas:

- HP irá coordenar com o Cliente para agendar a data de início da implementação com base na disponibilidade de recursos da HP. A HP não é responsável por mudanças no cronograma e escopo deste projeto causada pela disponibilidade do Cliente e da disponibilidade de recursos delineados pela seção Responsabilidades do Cliente deste documento.
- A instalação completa da solução HPAC pode requerer hardware HP e não-HP específicos. Instalação do hardware HP será efetuada pela HP ou pelo Cliente, às custas do Cliente, antes da instalação HPAC.
- Todas as configurações de rede e / ou hardware em dispositivos, como hubs, roteadores, switches, etc., devem ser realizados pelo Cliente, às custas do Cliente, antes da instalação HPAC.
- A HP se reserva o direito de selecionar parceiros qualificados da HP e sub-contratados para executar serviços de consultoria e / ou fornecer os serviços descritos neste documento.

**Dependências.** Para que os serviços sejam concluídos, conforme descrito neste documento, o Cliente deve executar em tempo hábil as ações enunciadas no parágrafo abaixo (Responsabilidades do Cliente).

**Responsabilidades do Cliente:** o Cliente proverá à HP:

- Acesso:
  - Fornecer o certificado de segurança e facilidade de acesso, conforme exigido (cartões, cartões de acesso, estacionamento, etc)
  - Fornecer acesso a sistemas, instalações, espaço de trabalho, serviços de escritório e outros recursos; se necessário.
- Um ponto focal ou Gerente de Projetos para este serviço.
- Servidores e PC que atendam as especificações e requerimentos técnicos listados no Apêndice A; o cliente também deverá prover informações sobre o sistema quando solicitado pela HP.
- Um método de conexão remota (como o WebEx, HP Virtual Rooms ou outro) para HP executar a instalação e configuração remotamente, ou para envolver as equipes de apoio adicionais para solução de problemas remotamente.
- Acesso a um responsável no cliente que possa prover orientações e solucionar problemas de conectividade com os sistemas de produção do cliente requerido para este serviço.
- O cliente irá prover e gerenciar toda a infraestrutura necessária para a implementação e continuidade deste serviço.

**Responsabilidades da HP:** A HP proverá:



- Licenças do software HPAC Software para instalação em **xx dispositivos**
- Mão-de-obra especializada para instalar e configurar o HPAC de acordo com o escopo contratado descrito neste documento. Toda a instalação e configuração da solução será remota ou centralizada na matriz do Cliente.
- Resolução técnica para os problemas identificados durante a instalação.
- Teste de toda a configuração dos componentes da solução conforme descrito neste documento.
- Suporte remoto com o propósito de solucionar eventuais problemas durante a instalação da solução HPAC

**Cooperação entre as partes:** As partes reconhecem que a conclusão bem sucedida deste serviço vai exigir a cooperação plena e mútua de ambas as partes. Quando da aprovação, aceitação, consentimento ou ação semelhante por qualquer das partes é exigida por qualquer disposição do presente documento, tal ação não será injustificadamente atrasada ou retida. O Cliente concorda que, na medida do seu fracasso em cumprir as suas responsabilidades, resultará em uma falha ou atraso da HP no desempenho das suas obrigações decorrentes deste acordo. A HP não será responsável por tal falha ou atraso.

### 3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

#### 3.1 Serviço de Implementação e Suporte

Os serviços descritos abaixo têm o propósito de suportar a fase de implementação do HPAC. HP irá executar as seguintes atividades remotamente e/ou com assistência no local:

#### **HPAC Job Accounting**

- Consultoria técnica no planejamento da instalação
- Instalação e configuração do HPAC no servidor de produção:
  - o Conexão com o Enterprise Directory do cliente com o objetivo de obter os dados dos usuários (Microsoft Active Directory or LDAP-habilitado).
  - o Conexão com a infraestrutura SQL existente no cliente.
- Instalação do driver do HPAC
- Instalação e configuração do módulo de impressão do HPAC em todos os dispositivos suportáveis descrito no item 4.2 desta proposta do Contrato.
- Criação das filas de impressão no servidor
- Máximo 10 usuários de teste serão configurados.
- Configuração de no máximo 3 relatórios de configuração dentro os modelos de relatórios pré-definidos pela HP.
- Treinamento básico de até 3 profissionais técnicos do Cliente para que se familiarizem com os componentes do HPAC
- Teste da configuração instalada
- Suporte remoto por telefone somente, após a implementação.

#### **HP AC Pull Printing**

- Configuração de uma fila de impressão no servidor de produção para o Pull Printing e mapeamento desta fila para os usuários.
  - o Teste de configuração limitada a 10 usuários e 5 dispositivos multifuncionais.
- Instalação e configuração dos leitores de crachá HP do software HAPC nos dispositivos. Serão efetuados testes de autenticação por proximidade com no máximo 10 usuários.
- Treinamento para pontos focais entre os usuários finais para que possam auxiliar os demais usuários na sua primeira autenticação.

- Cada usuário fará a sua primeira autenticação com o crachá em qualquer dispositivo multifuncional através do painel de controle do dispositivo.
- Usuários que esquecerem seu crachá poderão se autenticar nos dispositivos multifuncionais provendo sua credencial de rede.

### **HP AC Intelligent Printing Management (IPM) (não incluído nessa proposta)**

- Configuração de até 10 regras de impressão pré-definidas no plano de implementação após POC da solução.
- Treinamento básico para 1(um) profissional da equipe de TI do Cliente para gerenciamento das regras de impressão criadas.

### 3.2 Serviços fora do Escopo

As atividades a seguir não fazem parte do escopo do contrato para a solução de HPAC:

- Mudança de versão ou atualização de versão de componentes do sistema ou infraestrutura do cliente para atender ao requisito mínimo para a solução ser instalada.
- Mudança de versão ou atualização de versão do software da solução HPAC, exceto para correção de problemas.
- Melhorias na solução
- Suporte adicional para além do que está descrito neste documento.
- Reinstalação da solução caso o cliente decida migrar o servidor da solução para um servidor diferente ou em caso de incidentes no servidor devido a infraestrutura do cliente.
- Relatórios de contabilização adicionais além daqueles já configurados e pré-definidos pela HP
- Regras de impressão adicionais no IPM
- Suporte no local (on site).

Para qualquer serviço, fora do escopo do contrato referente a solução do HPAC, solicitado pelo cliente será objeto de negociação entre as partes, através do Processo de Gerenciamento de Mudança descrito na seção 5 deste documento.

## 4. REQUISITOS DO SISTEMA

### 4.1 Requisitos de Hardware

*Hardware mínimo requerido para solução do HPAC será fornecido pela XCLIENTEX, deverá ser dedicado e pode ser virtual:*

- Windows 2008 Server R2 64 bits
- Dual Core de 2 GHz ou superior
- Mínimo 8 GB RAM (para no máximo 500 equipamentos) ou maior
- 250 GB de espaço em disco ou superior, sendo que o banco de dado pode ser configurado para uso do SQL Corporativo.
- Protocolo TCP/IP instalado e configurado

Para detalhes dos requerimentos, consulte o Apêndice A

### 4.2 Requisitos de Software

Para detalhes dos requerimentos, consulte o Apêndice A

#### 4.3 Requisitos de Segurança

Para detalhes dos requerimentos, consulte o Apêndice A

#### 5. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

As Partes concordam em designar um representante para o projeto como principal ponto de contato na gestão da prestação dos serviços e para lidar com problemas que possam surgir. Para pedidos de alteração de escopo do serviço descrito neste documento, é necessário um pedido de ordem de alteração (Change Order) assinado por ambas as partes.

Os valores acordados para cada Change Order serão faturados pela HP através de uma fatura separada para pagamento em 30 (trinta) dias da data de emissão da fatura.

## Apêndice A:

### Pré-Requisitos para o HPAccess Control 15.1

#### 1. ESCOPO

- a. HP AC 15.1 Express / Enterprise
- b. Um ou múltiplos servidores
- c. Teste ou produção

#### 2. REQUISITOS DE SOFTWARE & CONFIGURAÇÃO

A melhor prática é um servidor limpo. Se outro software é instalado, ele deve ainda permitir que a maior parte da memória RAM e CPU para a solução HP AC, e não conflite com as portas usadas pelo servidor HP AC (ver lista de portas abaixo).

Servidor associado ao mesmo domínio dos usuários finais, ou a um domínio com relação de confiança com os usuários finais.

Endereço IP estático.

Conexão com a Internet - ou acesso a Internet, pelo menos a [crl.microsoft.com](http://crl.microsoft.com).

Sistemas operacionais suportados:

- Windows Server 2008 (32 and 64-bit)
- Windows Server 2008 R2
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

Todos os patches de segurança atualizados ( Windows Update)

Serviço de LPD ou Unix Printing desativada como uma melhor prática para evitar conflitos de portas com HP AC Enterprise spooler se as portas padrões estiverem sendo utilizadas.

Para filas compartilhadas do Windows, um driver de impressão v3 suportado. Melhores práticas para a frota HP é a versão mais recente HP Universal Print Driver (PCL ou PS).

Microsoft UrlScan (ou qualquer ferramenta similar de bloqueio de porta / protocolo) não deve ser instalado no mesmo servidor como HP AC.

Se um antivírus está configurado no servidor, ele não deve desativar a comunicação de rede através das portas necessárias (ver lista abaixo) e não deve atrasar o desempenho. A melhor prática é definir uma exclusão para o diretório de arquivos Pull Print.

Para a contabilização dos trabalhos em impressoras não-FutureSmart HP, o serviço Microsoft Internet Information precisa permitir fazer upload http através da porta 80 com autenticação básica, ou de upload alternativa ftp com autenticação básica.

Para tabelas e gráficos da contabilização a ser exibido, Microsoft Excel 2007 ou mais recente.

#### 3. REQUISITOS NECESSÁRIOS AO CLIENTE

Estar associado ao domínio.

Logon com um usuário autenticado (credenciais necessárias durante o teste).

Permissão para criar uma porta local e uma fila (por filas de impressão locais - HP AC Enterprise) ou para mapear para uma fila compartilhada servidor (para o cenário de filhas compartilhadas no Windows - HP AC Express).

Para filas de impressão locais, um driver de impressora v3 suportado. Melhores práticas para a frota HP é a versão mais recente HP Universal Print Driver (PCL ou PS)

Para o Intelligent Print Management ou client do HP AC Job Accounting, o HP AC requer um sistema operacional suportado:

- Microsoft Windows Vista (32-bit or 64-bit)
- Microsoft Windows 7 (32-bit or 64-bit)
- Microsoft Windows 8 (32- or 64-bit)

#### 4. REQUISITOS DAS IMPRESSORAS E MULTIFUNCIONAIS

Suportado pelo HP AC, com uma versão de firmware compatível com HP AC 15.1

Configuração de IP estático ou dinâmico

Servidor DNS configurado

Conexão SNMP obter a senha necessária para instalar e configurar (padrão público é recomendado)

Configurações de segurança:

- senha EWS necessário para instalar e configurar
- atualizações de firmware remoto ativado
- O acesso ao arquivo e PJI DISK habilitado
- Senha PJI não configurado
- A instalação de pacotes legados assinados com permissão do algoritmo SHA-1 hashing

#### 5. DATABASE SERVER REQUIREMENTS

NOTA: Para um servidor de teste, o caminho recomendado é instalar o SQL Express 2008 no mesmo servidor HP AC como parte da instalação padrão. Em seguida, esta secção não é aplicável para instalações de teste padrão.

Versões SQL suportados Microsoft: SQL 2000, 2005, 2008, 2008 R2, 2012

A conta do Windows usada para executar o instalador ou, opcionalmente, uma conta SQL precisa ter função sysadmin durante a instalação

- Uma conta (Windows ou SQL) com os direitos dbowner é suficiente após a instalação

#### 6. OUTROS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO E INFRAESTRUTURA DE T.I.

Informações para se conectar (para autenticar usuários) no servidor Active Directory ou LDAP que contém os detalhes do usuário.

Se vários domínios em um único AD, uma conexão de catálogo global que pode responder em nome de todos os domínios é necessária.

Se os códigos de usuários ou números do crachás devem ser armazenados no Active Directory (catálogo global não é uma opção), um atributo no Active Directory deve ser escolhido para o efeito, e uma conta de serviço com permissão de gravar / editar para este atributo deve ser fornecida .

Se os direitos de usuários para elevar funções devam estar armazenado no Active Directory, um atributo adicional no Active Directory deve provido..

No caso em que o / os atributos precisam ser indexado no Active Directory, a autenticação normalmente seria muito lenta em um ambiente com uma grande quantidade de usuários. Por padrão apenas alguns atributos no AD são indexados, e aqueles que precisam ser adicionados.

As melhores práticas para fins de segurança é para permitir que apenas os privilégios de gravação para a conta de serviço prestado ao atributo (s) alocado, não para o resto dos atributos AD que a solução não precisa modificar.

Servidor DNS utilizado pelo servidor HP AC e as impressoras podem resolver os hostnames dos servidores HP AC e qualquer hostname usado para impressoras e multifuncionais.

Conta para executar a instalação

- conta local ou de domínio
- Ter privilégios de administrador local no servidor HP AC

Conta para executar serviços de solução e usar para a configuração:

- conta de domínio, é recomendado uma conta de serviço de domínio
- Ter privilégios de administrador local no servidor PoC
- Poder fazer logon como um serviço
- Poder consultar os detalhes do usuário no Active Directory ou LDAP (acesso de leitura)
- Senha não definida para expirar periodicamente, ou existe um processo para renová-la antes do tempo de expiração

Capacidade de reiniciar o servidor HP AC (s), se necessário

SMTP gateway que possa ser usado para enviar relatórios de contabilização dos trabalhos, as notificações sobre as políticas de impressão ou de impressão segura (HP AC Intelligent Print Management)

Incluir uma conta para se conectar e enviar através desse servidor SMTP

Portas abertas e rede de conectividade permitida de acordo com a lista de portas abaixo:

### Porta nos servidores

	Port	Incoming (server)	Outgoing (server)	Description
Secure Pull Printing Enterprise / Express	TCP 9100		✓	HP AC server to printers/MFPs for print jobs and printer configuration
	TCP 80 HTTP		✓	HP AC server to printers/MFPs
	TCP 515 LPR	✓	✓	Clients to HP AC server HP AC server to printers/MFPs
	TCP 631 IPP	✓	✓	Clients to HP AC server HP AC server to printers/MFPs
	TCP 631 IPP	✓	✓	Between HP AC servers with roaming jobs
	TCP 5501			Internal in server
	UDP 161		✓	HP AC server to printers/MFPs
	TCP 443 HTTPs	✓	✓	HP AC server to printers and mobile devices
Authentication	TCP 80/443 HTTP(s)	✓		Printers/MFPs to HP AC server
	TCP 389 LDAP		✓	HP AC server to Active Directory server
	TCP 636 LDAPS		✓	HP AC server to Active Directory server
Job Accounting Device Tracking	TCP 21 FTP	✓		Printers/MFPs to HP AC server
	TCP 80/443 HTTP(s)	✓		Printers/MFPs to HP AC server

Quota	TCP 80 HTTP	✓		Printers/MFPs to HP AC server
	TCP 80 HTTP	✓		HP AC Print Client to HP AC server
Allocation	TCP 80		✓	Allocation Client to server
SMTP Mail	TCP 25 SMTP		✓	HP AC server to Mail server
	TCP 587 TLS		✓	HP AC server to Mail server
Device Agent Installation	TCP 9100		✓	HP AC server to printers/MFPs
Device Agent Configuration (non-FutureSmart)	UDP 161		✓	HP AC server to printers/MFPs used for discovery only –works on all printers
Device Configuration (FutureSmart)	TCP 7627		✓	HP AC server to FutureSmart printers/MFPs
Confirmation Traps (DTM)	UDP 161	✓		Printers/MFPs to HP AC server
	UDP 162	✓		Printers/MFPs to HP AC server
OfficeJet Pro OXPd Service	TCP 8081	✓	✓	Printers/MFPs to HP AC server
	TCP 5984	n/a	n/a	Communication between OPS service and CouchDB service local on HP AC server
XT Device – External Controller	TCP 2000/2001		✓	Configuration files sent from server to device
	UDP 11000		✓	Device Discovery with SNMP
Printer discovery	UDP 161 UDP 162	✓	✓	
POP3/IMAP Mail	TCP 110 POP3 TCP 995 SSL		✓	Allows users to email jobs for pull printing

### Porata Client Workstation

	Port	Incoming (client)	Outgoing (client)	Description
IPM Desktop Notification Agent	TCP 50101	✓		Print policy notification (IPM) from the HP AC server to the client PC
	TCP 50102	✓		Opt-in/Opt-out notification from the HP AC server to the client
HP AC Print Client	TCP 80		✓	HP AC Print Client to HP AC IPM server
Secure Pull Printing	TCP 515 LPR		✓	Clients to HP AC server
	TCP 631 IPP		✓	Clients to HP AC server
Allocation	TCP 80		✓	Allocation Client to server

Porta nas impressoras e multifuncionais

	Port	Incoming (printer)	Outgoing (printer)	Description
HP AC functionality in printer	TCP 9100	✓		HP AC server to printers/MFPs for print jobs and printer configuration
	TCP 80 HTTP	✓		HP AC server to printers/MFPs for configuration data
	TCP 443 HTTPs	✓		HP AC server to printers/MFPs for configuration data
	TCP 515 LPR	✓		HP AC server to printers/MFPs for print jobs
	TCP 631 IPP	✓		HP AC server to printers/MFPs for print jobs
	TCP 80 HTTP		✓	Printers/MFPs to server for authentication, job list inquiry, and job accounting data
	TCP 443 HTTPs		✓	Printers/MFPs to server for authentication, job list inquiry, and job accounting data
	TCP 7627	✓		HP AC server to FutureSmart printers/MFPs for configuration
	TCP 21		✓	Printers/MFPs to Job Accounting server for job accounting data on certain device models
	TCP 8081	✓	✓	Printers/MFPs to HP AC server for OfficeJet Pro X series configuration
Printer discovery	UDP 161 UDP 162	✓	✓	Printer discovery