

# Hardware

## Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Hardware (“Termos de Manutenção do Hardware”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como “HW.” Estes Termos de Manutenção de Hardware, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW, o EULA e outros Termos Suplementares pertinentes, constituem o contrato entre as partes (“Contrato”). Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o mesmo significado definido no Contrato.

**1. PACOTES DE SERVIÇOS DE HARDWARE.** Quatro tipos específicos de pacotes de Serviços de Manutenção padronizados relacionados ao Hardware da Siemens (“Pacotes de Serviços”) estão disponíveis para compra: (i) o Pacote de Serviços de instalação de Sistemas (“Instalação”), (ii) o Pacote de Serviços de calibração (“Calibração”), (iii) o Pacote de Serviços de extensão de garantia (“Extensão de Garantia”), e (iv) o Pacote de Serviços de suporte (“Suporte”). Nem todos os Pacotes de Serviços são disponibilizados para cada produto de Hardware da Siemens e alguns Pacotes de Serviços podem ser oferecidos apenas em combinação com os Serviços de Manutenção para Software, que formam um Sistema junto com o Hardware da Siemens.

**1.1 Instalação.** O Pacote de Serviços de Instalação autoriza o Cliente a ligar para a SISW uma vez durante a vigência do Pacote de Serviços de Instalação para instalar o Sistema durante o horário de expediente normal do local especificado no Formulário de Pedido ou conforme acordado pelas partes. A SISW não será obrigada a instalar o Sistema se: (a) o Cliente não notificar a SISW que o recebeu o Sistema; (b) o Sistema tiver sido modificado sem o consentimento por escrito da SISW; ou (c) o Sistema tiver sido exposto a estresse físico ou ambiental incomum, uso incorreto ou outros danos.

**1.2 Calibração.** O Pacote de Serviços de Calibração autoriza o Cliente a ligar para a SISW uma vez durante a vigência do Pacote de Serviços de Calibração para calibrar um Hardware da Siemens para que o Produto mantenha suas capacidades de aquisição ou medição de dados dentro das tolerâncias fornecidas nas especificações estabelecidas na documentação do produto da SISW ou na ficha técnica do Hardware da Siemens que estava em vigor no momento da entrega.

**1.3 Extensão da Garantia.** O Pacote de Serviços de Extensão de Garantia amplia efetivamente o Período de Garantia por um período de tempo adicional, conforme especificado no Formulário de Pedido. Desde que a Calibração esteja disponível para compra para esse Hardware da Siemens específico, a Extensão de Garantia inclui a Calibração.

**1.4 Suporte.** O Pacote de Serviços de Suporte inclui Extensão de Garantia e fornecimento de assessoria técnica com relação ao (i) uso do Hardware da Siemens e (ii) correção ou solução de problemas por telefone ou e-mail, de quaisquer erros, defeitos ou mau funcionamento do Hardware da Siemens.

## **2. CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA PACOTES DE SERVIÇOS DE HARDWARE.**

**2.1 Compra separada.** Os Pacotes de Serviços não estão incluídos em uma compra de Hardware padrão e devem sempre ser adquiridos separadamente, a menos que o Pedido expressamente declare que o Pacote de Serviços está incluído.

**2.2 Condições.** No caso dos Pacotes de Serviços serem pedidos após o término do Período de Garantia ou do prazo de um Pacote de Serviços anterior, a SISW se reserva o direito, a seu exclusivo critério, de (a) realizar uma verificação do sistema e fazer uma oferta de preço para reparo antes que o Cliente possa adquirir Calibração, Extensão de Garantia e/ou Suporte ou (b) cobrar uma tarifa igual ao número de Pacotes de Serviços de Extensão de Garantia que teriam sido necessários para cobrir o prazo a partir da data de expiração do Período de Garantia inicial ou do último Pacote de Serviços do mesmo tipo, o que tiver ocorrido depois.

**2.3 Exclusões.** Os Pacotes de Serviços não cobrem defeitos ou mau funcionamento de Hardware da Siemens resultantes de quaisquer ações, situações ou eventos que sejam excluídos da garantia ou que causem a anulação da garantia, conforme previsto nos termos e condições aplicáveis à venda desse tipo específico de Hardware.

**2.4 Atualizações.** Atualizações de Hardware, componentes ou módulos não estão incluídos em nenhum Pacote de Serviços e são sempre cobrados separadamente. Um módulo é considerado atualizado quando, após a entrega ou reentrega do Hardware aplicável da Siemens ao Cliente, apresenta um novo número de identificação do produto que corresponde a uma entrada diferente na lista de preços da SISW. Essas atualizações são realizadas apenas mediante uma Compra em separado.

**2.5 Local da prestação de serviços.** Exceto os Serviços de Manutenção relacionados ao Hardware da Siemens da linha MicReD e Veloce, os Serviços de Manutenção contratados são prestados, por padrão, em um dos escritórios regionais da SISW (decidido a critério exclusivo da SISW). Cada parte arcará com os custos relacionados ao envio do Hardware

aplicável da Siemens para o endereço da outra parte para a prestação dos Serviços de Manutenção de Hardware. Se uma visita no local for solicitada pelo Cliente e acordada com a SISW, o Cliente concorda em arcar com as despesas de viagem relacionadas a hospedagem, tempo de viagem e transporte para tal visita no local.

- 2.6 Realocação.** Para Hardware com um Pacote de Serviços ativo que requeira uma ou mais visitas da equipe da SISW no local, o Cliente, antes da mudança do local do Hardware, deve fornecer à SISW uma notificação prévia por escrito de acerca da realocação. Se o novo local estiver fora da área de serviço normal da SISW, a SISW terá o direito de cancelar quaisquer Pacotes de Serviços relacionados.
- 2.7 Acesso.** A fim de realizar testes e isolamento de falhas com interrupção mínima do sistema, a SISW pode solicitar ao Cliente permissão para acesso remoto com a finalidade de rodar diagnósticos para detectar falhas, e o Cliente concorda em não negar tal permissão sem justificativa. Para implementar esses serviços, a SISW pode estabelecer e testar o acesso ao login do sistema remoto ao hardware durante a instalação ou ao prestar os Serviços de Manutenção.
- 2.8 Retorno e substituição.** O Hardware ou as peças substituídas são propriedade da SISW. Se o Cliente não devolver o Hardware ou peças substituídas dentro de 30 dias após o recebimento da substituição, a SISW enviará uma fatura ao Cliente que pagará o preço de lista atualizado. Para alguns produtos ou opções de serviço, o Cliente deverá substituir a peça com defeito pela peça apropriada incluída no kit de manutenção padrão fornecido pela SISW com o Hardware substituto, e o Cliente devolverá a peça com defeito à SISW para substituição, conforme mencionado acima.
- 3. GARANTIA DE PACOTE DE SERVIÇOS DE HARDWARE.** A única declaração e garantia da SISW para os Pacotes de Serviços é que os serviços serão prestados com profissionalismo.
- 4. SUBCONTRATAÇÃO – CESSÃO.** A SISW terá o direito de subcontratar algumas ou todas as suas obrigações de fornecimento dos serviços nos termos de um Pacote de Serviços a um terceiro, que terá os mesmos direitos e obrigações que a SISW tem conforme este Contrato.
- 5. PRAZO E RESCISÃO.** O prazo do Pacote de Serviços começa na data de vigência especificada no Formulário de Pedido e continua por um período de 1 (um) ano, ou por um período de tempo mais longo, conforme acordado pelas partes no Formulário de Pedido. Os Pacotes de Serviços adquiridos pelo Cliente só podem ser rescindidos de acordo com a cláusula de rescisão contida no Contrato. A rescisão não afeta os direitos das partes aplicáveis até a rescisão.