

Contrato de Prestação Serviços de Suporte Para Produtos Furukawa Modalidade Premium 24x07.

EDIÇÃO: 04/2017

Constam neste contrato as cláusulas e condições que deverão ser atendidas para a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE DE PRODUTOS FURUKAWA para a modalidade: Premium 24x07, conforme detalhado nos Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Para Equipamentos Furukawa, ao qual o presente contrato é anexo.

Este serviço será contratado separadamente e dispõe de suporte técnico aos produtos fornecidos pela Furukawa (conforme proposta comercial e pedido de compra), desde que cumpridas as condições descritas neste contrato.

O serviço a ser contratado será prestado única e exclusivamente no território brasileiro para produtos ali localizados.

1. OBJETO

- 1.1. O objeto deste contrato é PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE DE PRODUTOS FURUKAWA para a modalidade: Premium 24x07 (“Serviço 24x07”).
- 1.2. Os produtos contemplados pelo presente contrato são os constantes na tabela no Anexo I ao Termos e Condições de Serviço de Suporte Técnico Para Equipamentos Furukawa, e de acordo com as regras da referida tabela.

- 1.3. O serviço é exclusivo para produtos novos adquiridos da Furukawa pelo Cliente cumpridas todas as formalidades e requisitos exigidos neste contrato e seus anexos

2. REGISTRO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

- 2.1. Após a compra do produto e recebimento dos equipamentos Furukawa e das Notas Fiscais de Equipamentos e Serviços de Suporte FURUKAWA, emitidas por um integrador, distribuidor ou diretamente pela Furukawa, o Cliente deverá registrar sua empresa, os equipamentos e os serviços adquiridos junto a Furukawa dentro de no máximo 10 (dez) dias corridos.
- 2.2. Um formulário em planilha ou em página da Internet deverá ser usado para estes registros. O Cliente deverá vincular por número de série cada equipamento para os quais Serviços Premium 24x07 foram adquiridos.
- 2.3. À Furukawa caberá a validação das informações fornecidas pelo Cliente. Caso sejam necessárias alterações, a Furukawa solicitará ao Cliente que fornecerá as informações adicionais e/ou alterações.
- 2.4. O Cliente receberá um e-mail confirmando o registro. Este e-mail trará um código identificador do Registro de Serviço de Suporte Furukawa. É importante que o cliente guarde os códigos enviados, pois são imprescindíveis para o controle de eventuais ocorrências.
- 2.5. O registro do cliente e do produto coberto pelo Serviço Premium 24x07 é obrigatório. Caso este não seja feito no prazo de 10 (dez) dias a contar da data do recebimento do equipamento, a Furukawa não será obrigada a prestar o Serviço Premium 24x07 ou a fazer a substituição dos equipamentos ou a cumprir os prazos de envio determinados neste contrato.
- 2.6. Caso o produto mude de local, ou seja, vendido à outra parte, para que o Serviço Premium 24x07 contratado seja transferido, o registro desta mudança deverá ocorrer dentro de 10 (dez) dias de sua ocorrência.
- 2.7. O Serviço Premium 24x07 não será prestado caso o novo endereço onde ficarão os equipamentos não esteja dentro da área de cobertura de atendimento original.
- 2.8. O Serviço Premium 24x07 poderá ser requerido somente para produtos que ainda cobertos pela garantia, com limite máximo de 01 (um) ano, entre a data constante na nota fiscal de compra e a solicitação do serviço. Ultrapassado este limite não é possível contratar o Serviço Premium 24x07.

3. ABERTURA DE OCORRÊNCIA

- 3.1. Depois de efetuado o Registro de Serviço Premium 24x07 o Cliente terá a sua disposição um número de telefone gratuito (0 800 644 4896) e um sistema

eletrônico (*on-line*) 24 horas por dia em 7 dias por semana para abrir ocorrências técnicas de problemas com os equipamentos Furukawa por meio do website da Furukawa – www.furukawalatam.com/br/, em “Fale Conosco” e posteriormente em “Suporte Técnico”.

- 3.2. Ao abrir uma ocorrência o Cliente deverá informar ao atendente do suporte técnico ou identificar no portal pertinente se possui contratado o Serviço Premium 24x07, informando seu identificador de registro de suporte.

4. ATENDIMENTO REMOTO DA OCORRÊNCIA

- 4.1. A ocorrência aberta por um Cliente será atendida remotamente pela área técnica da Furukawa ou por empresa por ela autorizada.
- 4.2. O atendimento estará disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias por semana.
- 4.3. Além do constante neste contrato, o atendimento ocorrerá sempre observados os requisitos, regras e procedimentos constantes Termos e Condições de Suporte Técnico para Equipamentos Furukawa. O qual o Cliente declara e garante ter ciência do teor integral.
- 4.4. Por atendimento remoto entende-se o atendimento feito por telefone, e-mail, via web, portais eletrônicos e/ou acesso remoto.
- 4.5. O Cliente deverá ter um profissional de redes com conhecimento de networking e com conhecimento das configurações dos equipamentos Furukawa e da rede do cliente (ambiente de rede Networking e suas aplicações) presente e acessível para a troca de informações e análise conjunta de eventuais problemas apresentados, com o objetivo de solucionar o mais rápido possível a ocorrência aberta.
- 4.6. Durante o processo de Serviço Premium 24x07 poderá ser necessário a execução de testes que implicarão na modificação ou adequação de configurações nos equipamentos Furukawa e/ou na rede do Cliente (em equipamentos e softwares do cliente). Neste caso, caberá ao profissional de redes do Cliente a execução de tais testes e o envio imediato dos resultados à equipe técnica da Furukawa.
- 4.7. Quando for requerido pelo Suporte Furukawa o acesso remoto por Internet à interface de gerenciamento do equipamento Furukawa, o Cliente deverá autorizar e disponibilizar o acesso durante o processo de atendimento. Caso tal acesso não seja disponibilizado em prazo hábil, por mera liberalidade do Cliente ou recusa em fazê-lo, a ocorrência será fechada.
- 4.8. Caso durante a análise da ocorrência seja detectada a necessidade de atualização de software da Furukawa em equipamento Furukawa, devido à má

funcionalidade deste quanto a sua especificação original e a versão atualizada do software já esteja disponível, a Furukawa enviará este ao Cliente juntamente com as orientações para sua atualização. Caberá ao Cliente atualizar o software e guardar as configurações anteriores para o retorno das configurações.

- 4.9. Caso durante a análise da ocorrência seja detectada a necessidade de atualização de software da Furukawa em equipamento Furukawa devido à má funcionalidade deste quanto a sua especificação original e a versão atualizada do software não esteja disponível, a Furukawa informará ao Cliente o prazo estimado de disponibilização do mesmo. Este prazo poderá variar de acordo com a complexidade do problema, porém todos os esforços serão feitos no sentido de disponibilizar o software no menor tempo possível.
- 4.10. Assim que disponibilizada a versão atualizada do Software, a Furukawa enviará este ao Cliente, juntamente com as orientações para sua atualização. Caberá ao Cliente atualizar o software e guardar as configurações anteriores para retorno das configurações
- 4.11. Se for detectado que a ocorrência não foi causada pelo equipamento Furukawa primordialmente, mas por aplicação, equipamento ou outro elemento do ambiente do Cliente, este, deverá solucionar tal problema de seu ambiente. Até que tal solução ocorra, a ocorrência será encerrada, sendo que após tal correção o Cliente poderá abrir nova ocorrência.
- 4.12. Para que o suporte remoto seja possível, o Cliente deverá permitir à Furukawa, através de ferramentas padrões de mercado, acesso remoto ao equipamento Furukawa para fazer o diagnóstico do(s) problema(s) apresentado(s).
- 4.13. Durante o atendimento remoto o Cliente deverá cooperar com a Furukawa, para juntos chegarem à solução do problema remotamente. Tais ações de cooperação incluem, por exemplo, realização de auto testes ou programas de diagnósticos, fornecimento de todas as informações necessárias, permissão para acesso remoto imediato ou ainda realizando atividades corretivas básicas, mediante solicitação da Furukawa.
- 4.14. Caso durante o atendimento remoto seja necessária a reprodução do problema e tal reprodução requeira a simulação deste utilizando os equipamentos e infraestrutura do Cliente, este proverá recursos e tempo para a execução de testes de simulação, devendo coletar os arquivos de monitoração como Syslogs, Alarmes, Captura de Telas, Arquivos de Logs de Sniffers de Pacotes.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA FURUKAWA

- 5.1. Prestar o Serviço Premium 24x07 conforme previsto neste contrato.
- 5.2. Prestar todas as informações necessárias ao Cliente dentro dos limites da prestação do Serviço Premium 24x07.

- 5.3. Cumprir os prazos determinados neste contrato para a prestação dos serviços.

6. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA FURUKAWA

- 6.1. A responsabilidade da Furukawa fica limitada ao valor do contrato e a indenizações por danos diretos causados a bens tangíveis por culpa comprovada da Furukawa
- 6.2. A Furukawa não será responsabilizada por atrasos na execução, nem por falta de execução devido a razões a que não deu causa nem em casos de ocorrência de Caso Fortuito ou de Força Maior nos termos do Código Civil Brasileiro.
- 6.3. A Furukawa, suas afiliadas, subcontratadas ou fornecedores, em nenhuma hipótese serão responsabilizados por perda de dados ou por danos indiretos, extraordinários ou emergentes, tais como, mas não somente prejuízos decorrentes do tempo de paralisação, lucros cessantes, nem por quaisquer outros danos.

7. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 7.1 Pagar o Valor do cobrado pelo Serviço Premium 24x07 para cada equipamento coberto por este.
- 7.2 O Cliente é o único responsável pela segurança de suas informações confidenciais, bem como por manter um procedimento externo para os produtos hardware visando à reconstrução de arquivos, dados ou programas perdidos ou alterados.
- 7.3 O Cliente é o único responsável pela guarda dos arquivos de configuração e parametrização de seus equipamentos, e de aplicar tais arquivos de configuração no equipamento substituto.

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 8.1. O presente contrato em hipótese alguma importa a cessão, ou qualquer espécie de transferência de propriedade autoral intelectual ou industrial da Furukawa. Ficando o Cliente responsável pela não violação dos referidos direitos, respondendo integralmente pelos eventuais danos causados em decorrência da violação.
- 8.2. O Cliente desde já garante que não promoverá em hipótese alguma qualquer espécie de engenharia reversa ou tentativa de acesso indevido ou divulgação de informações de propriedade de Furukawa, responsabilizando-se por todos os

danos causados em decorrência da violação, sem prejuízo da incidência das leis penais e das leis de proteção aos direitos autorais intelectuais e industriais.

- 8.3. É vedada a utilização da marca, logomarca, logotipo, ou qualquer citação ao nome da Furukawa em qualquer publicação, informe publicitário, ou ação de marketing sem a expressa autorização da Furukawa sob pena de pagamento por perdas e danos além das sanções previstas na legislação aplicável

9. PREÇO

- 9.1. Neste ato, pela prestação Serviço Premium 24x07, o Cliente e pagará o valor determinado na proposta comercial, bem como sob as condições nesta estabelecidas.

10. CONDIÇÕES GERAIS:

- 10.1. A Furukawa prestará o Serviço Premium 24x07 descrito neste Contrato somente para produtos adquiridos no Brasil pelo Cliente e quando o Serviço Premium 24x07 seja contratado para o equipamento em questão.
- 10.2. O serviço Premium 24x07 ora contratado somente caberá a 01 (um) equipamento Furukawa. Caso o cliente deseje obter o serviço para mais de um equipamento Furukawa, deverá adquirir um serviço Premium 24x07 para cada equipamento.
- 10.3. Em nenhuma hipótese a compra do Serviço Premium 24x07 é obrigatória, compulsória ou vinculada, na ocasião de compra de qualquer equipamento Furukawa.
- 10.4. O Serviço Premium 24x07 previsto neste contrato poderá ser prestado por Representante Autorizado da Furukawa.
- 10.5. O termo “Cliente” refere-se ou ao usuário final do equipamento Furukawa que adquire o Serviço Premium 24x07, diretamente da Furukawa ou de revendedor, distribuidor ou de integrador Furukawa.
- 10.6. O Cliente pagará antecipadamente pelo Serviço Premium 24x07 ora contratado conforme definido na proposta comercial.
- 10.7. O Cliente pagará todos os tributos aplicáveis de acordo com a legislação tributária vigente.
- 10.8. O Cliente poderá adquirir o Serviço Premium 24x07 somente para os equipamentos designados pela Furukawa que são cobertos por tal serviço.
- 10.9. Os produtos transferidos para fora do Brasil não receberão o Serviço Premium 24x07 ora contratado de acordo com os termos deste contrato.

- 10.10. O SERVIÇO PREMIUM 24x07 É EXCLUSIVO. A FURUKAWA NÃO OFERECE GARANTIAS IMPLÍCITAS, DE COMERCIALIZABILIDADE, DE ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, DE TITULARIDADE E DE AUSÊNCIA DE FALHAS.
- 10.11. A Furukawa não oferecerá o Serviço Premium 24x07 a produtos software não fornecidos por ela, nem para software que o Cliente não permita que a Furukawa incorpore modificações. O Cliente ou um terceiro designado e aprovado pela Furukawa será responsável por remover qualquer software não qualificável para o Serviço Premium 24x07 a fim de permitir que a Furukawa realize os serviços.
- 10.12. Caso a prestação do Serviço Premium 24x07 seja dificultada em virtude de software não fornecido pela Furukawa, esta cobrará do Cliente pelo trabalho extra, valores correspondentes a taxas de serviço padrão da Furukawa.
- 10.13. Um orçamento será enviado ao cliente para a posterior aceitação antes da execução de qualquer atividade adicional não coberta no Serviço Premium 24x07.
- 10.14. Este Contrato não contempla o fornecimento, devolução/substituição e instalação pela Furukawa de itens consumíveis, peças substituídas pelo usuário, kits de manutenção ou demais itens consumíveis, inclusive, mas não exclusivamente, acessórios, suprimentos operacionais, cabos de força, patch cords metálicos ou ópticos, meios magnéticos.
- 10.15. O Serviço Premium 24x07 não cobre nenhum dano ou falha causada por:
- (i) Uso de meios, suprimentos ou software que não seja da Furukawa;
 - (ii) Condições locais que não estejam de conformidade com as especificações da Furukawa quanto ao local;
 - (iii) Culpa ou dolo por parte do Cliente Final e/ou do representante autorizado, uso indevido, danos causados por fogo ou água, problemas elétricos causados pela rede elétrica ou por causas naturais como raios, transporte feito pelo Cliente, trabalhos ou modificações realizados por pessoas que não sejam funcionários da Furukawa ou Representantes Autorizados da Furukawa, ou outras causas fora do controle desta;
 - (iv) Utilização no ambiente do Cliente de produtos incompatíveis com as especificações da Furukawa;
 - (v) Instalação inadequada de equipamento ou fora de orientação da Furukawa.
 - (vi) Produtos furtados e/ou roubados;
 - (vii) Produtos deslocados para fora da área de abrangência dos serviços
- 10.16. A Furukawa prestará o Serviço Premium 24x07 somente para versões atuais e imediatamente anteriores do software Furukawa que acompanha os equipamentos Furukawa, e somente quando o software for usado com o hardware que estiver incluído nas configurações especificadas pela Furukawa.

- 10.17. Define-se “versão” como sendo um produto software liberado pela Furukawa que contenha novas características, aperfeiçoamentos e atualizações de manutenção.
- 10.18. A Furukawa oferecerá os Serviços Premium 24x07 somente para as versões que estejam documentadas como passíveis de suporte em configurações especificadas.
- 10.19. Algumas características e níveis de cobertura dos Serviços Premium 24x07 estão sujeitas à disponibilidade local e deverão ser consultadas através da área comercial da Furukawa.
- 10.20. A Furukawa se reserva ao direito de utilizar, e o Cliente neste ato autoriza expressamente que a Furukawa utilize subcontratados para auxiliarem na prestação dos Serviços Premium 24x07, a exclusivo critério da Furukawa e sem que esta necessite enviar qualquer espécie de aviso ou notificação ao Cliente ou que necessite qualquer autorização deste.
- 10.21. Em caso de transferência de titularidade do equipamento Furukawa coberto pelo Serviço Premium 24x07, a manutenção deste serviço somente ocorrerá caso a Furukawa concorde expressamente e por escrito com a manutenção da prestação do serviço ao adquirente do equipamento, a que título for, e desde que mantidas as mesmas condições do Cliente originário, obrigando-se o adquirente a todas as obrigações deste contrato.
- 10.22. O Serviço Premium 24x07 é absolutamente independente da garantia do produto e em nenhuma hipótese será complementar a referida garantia. Desta forma, o prazo de prestação do serviço se inicia com a aquisição deste serviço e independentemente da garantia do produto.
- 10.23. Os termos e condições deste Contrato constituem o entendimento completo entre as partes com referência à prestação do Serviço Premium 24x07 e superam qualquer outra comunicação, declaração ou acordo anterior, seja verbal ou por escrito, sendo que quaisquer termos e condições adicionais não se aplicam a este serviço.
- 10.24. Considerar-se-á que a aceitação deste Contrato pelo Cliente tenha ocorrido quando da compra do Serviço Premium 24x07 pelo Cliente.
- 10.25. Nenhuma alteração a este contrato será válida salvo por alteração exclusiva da Furukawa.
- 10.26. O Cliente concorda e aceita que:
- (a) dispõe de plenos poderes, autorização e capacidade para firmar este Contrato;
 - (b) dispõe de plenos poderes para cumprir suas obrigações aqui contidas;

- (c) toma todas as medidas necessárias para a autorização e execução do presente contrato;
- (d) não possui nenhum vício de consentimento na celebração do presente negócio;
- (e) observará os princípios da boa-fé e função social dos contratos na realização do presente instrumento.

10.27. Fica expressamente convencionado que não constituirá novação, a abstenção, por qualquer das partes, do exercício de seus direitos, poderes, recursos ou faculdades assegurados por lei ou por este instrumento, nem a eventual tolerância de atraso no cumprimento de quaisquer obrigações, não impedindo a outra parte, a seu exclusivo critério, de exercer, a qualquer momento, esses direitos, poderes, recursos ou faculdades, os quais são cumulativos e não excludentes em relação aos previstos em lei.

10.28. O Cliente aceita e concorda que cumpre integralmente a legislação anticorrupção nacional e internacional, tomando todos os cuidados, medidas e fiscalização necessárias para que tal legislação seja cumprida por seus funcionários, prepostos, coligados, terceiros, e qualquer outra pessoa, física ou jurídica que tenha ou venha a ter qualquer tipo de vínculo formal ou informal com os declarantes, assumindo total responsabilidade em caso do descumprimento de tal legislação.

10.29. Este serviço não cobre o suporte para instalações remotas, ou suporte a dúvidas de configuração de equipamentos, e/ou dúvidas de migração de plataforma, ou de gerenciamento, este serviço é aplicável para suporte a problemas em equipamentos Furukawa.

10.30. Além do Serviço de Suporte remoto o cliente poderá acessar páginas de conteúdo técnico da Furukawa em <http://www.furukawalatam.com/br/> na área de Suporte e FAQ com informações específicas para melhor operar sua rede e resolver seus problemas diretamente.

11. VIGÊNCIA

11.1. O Serviço Premium 24x07 será de 01 (um) ano a partir da sua contratação, renovável por períodos iguais e sucessivos exceto se qualquer das partes manifestar intenção de não renovação com até 30 (trinta) dias de antecipação.

11.2. O limite máximo de tempo de vigência, já considerando as renovações, é de 03 (três) anos.

12. RESCISÃO

12.1 O Cliente poderá rescindir este Contrato, em até 30 dias a contar da data da compra desde que notifique expressamente o estabelecimento onde foi realizada a compra do serviço. Cumprido este requisito o Cliente receberá reembolso equivalente a 80% (oitenta por cento) do valor deste contrato

- 12.2. Após confirmação expressa da Furukawa ao Cliente, o valor correspondente ao reembolso ficará disponível no local da compra
- 12.3. Caso o Cliente rescinda o contrato após 30 (trinta) dias da aquisição do Serviço Premium 24x07 não haverá qualquer ressarcimento;
- 12.4. A Furukawa poderá rescindir este Contrato a qualquer tempo, sem incidência de qualquer ônus, independentemente de qualquer aviso prévio, notificação judicial ou extrajudicial caso ocorra inadimplemento contratual pelo Cliente ou ainda em caso de falência ou pedido de recuperação judicial ou extrajudicial do Cliente, alteração do quadro societário ou do objeto social, devendo neste caso ser firmado o termo de encerramento contratual, e apuração dos valores eventualmente devidos, bem como aplicação de multa contratual em caso de dolo ou culpa do Cliente.
- 12.5. A Furukawa também poderá rescindir este Contrato sem incidência de qualquer ônus, independentemente de qualquer aviso prévio, notificação judicial ou extrajudicial, caso o equipamento seja transferido para local fora da área de abrangência do contrato, em caso de furto ou roubo do equipamento ou ainda caso o equipamento seja de qualquer modo alterado pelo Cliente.

13. DO FORO E DAS LEIS APLICÁVEIS.

- 13.1. Este contrato e todos os direitos e obrigações nele contidos, será regido pelas Leis Brasileiras.
- 13.2. Fica eleito o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Estado do Paraná, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha ser, para dirimir todas e quaisquer questões oriundas deste Contrato.