

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE DE HP PARA CLIENTE

1. **Partes.** Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo ("**Contrato**") que rige la compra de servicios de soporte por parte del cliente identificado más adelante ("**Cliente**") a HP Colombia S.A.S. indicada en la sección de firmas ("**HP**").
2. **Pedidos.** "**Pedido**" significa el pedido u orden de servicio que ha sido emitido por el cliente y aceptado por HP incluyendo aquellos documentos o materiales de apoyo que las partes indentifiquen como parte del mismo, bien mediante documento anexo o mediante referencia ("**Material de Apoyo**"). El Material de Apoyo puede incluir (entre otros), listas de productos, especificaciones de hardware o software, descripciones de servicio estándar o negociadas, fichas de datos y sus suplementos, descripciones de trabajo (SOWs), descripciones de garantías publicadas y acuerdos de nivel de servicio, que pueden ponerse a disposición del Cliente en un documento impreso o mediante acceso a un sitio web de HP que se indique.
3. **Alcance y emisión de Pedidos.** Estos términos y condiciones pueden ser utilizados por el Cliente para un único Pedido o como un marco bajo el que emitir varios Pedidos. Las partes pueden confirmar la aceptación de los presentes términos y condiciones bien mediante la firma del presente documento en el lugar indicado para ello o mediante la emisión de un Pedido que se derive de la oferta o propuesta que acompañe a estos términos y condiciones. Además, los presentes términos y condiciones pueden utilizarse de forma global por las filiales de cada parte ("**Filiales**"). Por Filial se entenderá la entidad que controle a, o esté controlada por, o esté sujeta a control común con dicha parte. Las Filiales pueden acogerse a estos términos y condiciones emitiendo pedidos en los que se especifique la entrega del producto o servicio en el mismo país en el que esté situada la filial de HP que acepte el Pedido, y podrán incluir condiciones complementarias y específicas para reflejar la legislación o las prácticas comerciales locales.
4. **Gestión de Pedidos.** El Cliente puede emitir pedidos a HP a través de un sitio web de HP o en un sitio o portal específico del Cliente, por carta, fax o correo electrónico. Cuando sea de aplicación, los pedidos deben indicar una fecha de entrega del servicio. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un servicio de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo pedido.
5. **Precios e Impuestos.** Los precios de los servicios serán los establecidos en la oferta de HP, o en su defecto, en el sitio web de HP, , o en la lista de precios de HP vigente en el momento de la emisión del Pedido a HP. Los precios no incluirán los impuestos, tributos, retenciones, tasas u otros cargos (incluyendo instalación, envío y manipulación) que no estén expresamente incluidos en la oferta. En caso de que sea aplicable algún tipo de exención o retención de impuestos, por favor póngase en contacto con un representante de HP para acordar el procedimiento a seguir.
6. **Facturación y forma de pago.** El Cliente se obliga a pagar todos los importes facturados en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de la factura de HP. HP podrá suspender o cancelar sus prestaciones si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado.
7. **Servicios de Soporte.** Los servicios de soporte de HP se describen en el correspondiente Material de Apoyo, que contendrá la descripción de los servicios de HP ofertados, requisitos de elegibilidad, limitaciones del servicio y responsabilidades del Cliente, así como los sistemas soportados del Cliente.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

8. **Requisitos.** El servicio, el soporte y los compromisos de garantía de HP no cubren reclamaciones derivadas de:
  1. Utilización inapropiada, inadecuada preparación del sitio o condiciones medioambientales del sitio disconformes con el Material de Apoyo aplicable.
  2. Modificaciones o mantenimiento inapropiado del sistema o calibración no realizada por HP o autorizada por HP.
  3. Fallos o limitaciones funcionales de cualquier software que no sea propiedad de HP o productos que impacten en los sistemas que reciben servicios o soporte de HP.
  4. Programas malignos (virus, infección, gusano u otro código intencionado) no introducidos por HP.
  5. Abuso, negligencia, accidente, daños causados por el fuego o el agua, alteraciones eléctricas, transporte por parte del Cliente u otras causas fuera del control de HP.
9. **Dependencia.** El Cliente reconoce que la capacidad de HP para prestar los servicios, depende de su plena y razonable colaboración con HP así como que la información que le facilite sea exacta y completa.
10. **Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto, el cual gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga que ver con los servicios y que tratará de resolver cualquier cuestión relativa a los mismos. Las solicitudes de cambio en el alcance de los servicios o en los entregables requeridas por el Cliente o propuestas por HP únicamente serán efectivas cuando las partes así lo acuerden por escrito.
11. **Rendimiento de los Servicios.** Los servicios se prestarán de acuerdo con las prácticas comerciales habituales y de acuerdo a los estándares de calidad reconocidos en el mercado. El Cliente comunicará a HP, a la mayor brevedad posible, cualquier problema que detecte en la prestación de los servicios, y HP volverá a prestar el servicio que no cumpla esos estándares.
12. **Derechos de propiedad intelectual.** En virtud del presente Contrato no habrá transferencia de titularidad alguna sobre ningún derecho de propiedad intelectual o industrial. El Cliente otorga a HP una licencia no exclusiva, mundial y gratuita para utilizar cualquier derecho de propiedad intelectual del Cliente puesto a disposición de HP, en la medida en que ello sea necesario para que HP preste los servicios contratados. HP será el titular de la propiedad intelectual que cree o genere con ocasión de la ejecución del presente contrato, incluyendo la totalidad de los derechos patrimoniales correspondientes.
13. **Vulneración de derechos de propiedad intelectual o industrial.** HP defenderá judicialmente o transará extrajudicialmente cualquier reclamación frente al Cliente que se funde en el hecho de que un producto o servicio de la marca HP suministrado bajo el presente Contrato infringe derechos de propiedad industrial o intelectual de un tercero. Para ello HP requiere que el Cliente notifique inmediatamente y por escrito dicha reclamación a HP y colabore con HP en la defensa. HP podrá optar entre modificar el producto o el servicio por uno funcionalmente equivalente u obtener cualquier licencia que sea necesaria. Si ninguna de estas opciones son posibles, HP reembolsará al Cliente el importe igual al (i) precio de compra pagado por el producto afectado si no hubiera transcurrido un año desde la entrega, o habiendo transcurrido el citado periodo, el valor residual; o (ii) el importe pre pagado por el Cliente por los Servicios de Soporte, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción de éstos. HP no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios.

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:  
 HP:.....  
 Cliente:.....  
 Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....  
 Duración (si es de aplicación):.....

**14. Confidencialidad.** La información intercambiada bajo el presente Contrato será tratada como confidencial si es marcada como tal en el momento de su comunicación, o cuando pueda razonablemente deducirse su carácter confidencial por su propia naturaleza y las circunstancias de la revelación. La Información Confidencial solo podrá ser utilizada en relación con la ejecución de obligaciones al amparo de los presentes términos y condiciones y únicamente por aquellos empleados, trabajadores, agentes y contratistas que necesiten conocer dicha información con el mismo propósito. La Información Confidencial será protegida empleando un grado razonable de cuidado para evitar su revelación o un uso no autorizado durante un plazo de tres (3) años a contar desde su recepción, o durante un periodo más largo mientras dure el carácter confidencial de la información. La obligación de confidencialidad no será de aplicación a aquella información que: (i) estuviera en posesión de la parte receptora antes de recibirla de la parte que revela la información confidencial; (ii) la parte receptora la haya desarrollado o conocido de forma independiente; o (iii) se requiera su divulgación al amparo de algún proceso o citación judicial o administrativa, o por imperativo legal.

**15. Datos de carácter personal.** Cada una de las partes cumplirá con sus respectivas obligaciones bajo la legislación aplicable de datos de carácter personal. HP no tiene intención de acceder a los datos de carácter personal del Cliente (“PII”) al prestar los servicios. No obstante, en el caso de que HP tenga acceso a bases de datos del Cliente que contengan PII, éste observará lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

**16. Exportación e importación.** El Cliente utilizará los servicios contratados bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. HP podrá interrumpir la prestación de los servicios en la medida que ello sea necesario para asegurar el cumplimiento con la normativa estadounidense u otra normativa sobre exportaciones o similar que sea aplicable a cualquiera de las partes.

**17. Limitación de responsabilidad.** La responsabilidad de HP, en la medida en que sea declarada legalmente responsable ante el Cliente, estará limitada al pago de un millón de dólares (\$1.000.000) o el importe pagado por el Cliente en cada Pedido, lo que sea superior. Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por daños incidentales, indirectos, consecuenciales, especiales o emergentes incluidos, a título meramente enunciativo pero no limitativo, lucro cesante, pérdida de negocio ó ingresos, pérdida o destrucción de datos. Las anteriores limitaciones de responsabilidad no serán de aplicación en caso de uso no autorizado de propiedad intelectual o industrial, muerte o daños a las personas, fraude, dolo, culpa grave o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida de conformidad con la ley aplicable.

**18. Resolución de conflictos.** En el caso que el Cliente no esté conforme con algún servicio adquirido a HP bajo los presentes términos y condiciones, y no esté de acuerdo con la solución propuesta por HP, ambas partes acuerdan escalar a la mayor brevedad posible el objeto de la controversia a un Director de las respectivas compañías (o cargo equivalente), con el fin de resolver la disputa de una forma amistosa, y sin perjuicio de que las partes ejerciten después las acciones legales que les correspondan ante la justicia ordinaria.

**19. Fuerza mayor o caso fortuito.** Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o caso fortuito que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante,

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.

- 20. Terminación.** Cualquiera de las partes podrá terminar este Contrato mediante notificación por escrito remitida a la otra parte, si la otra incumple de forma significativa cualquiera de sus obligaciones al amparo del presente y no subsana dicho incumplimiento en un plazo razonable desde la recepción de notificación escrita remitida por la otra parte especificando el incumplimiento concreto. Los términos y condiciones de este Contrato que, por su naturaleza, desplieguen sus efectos más allá de la resolución o extinción del mismo permanecerán vigentes hasta su cumplimiento y se aplicarán a los sucesores y cesionarios autorizados de ambas partes.
- 21. General.** Estos términos y condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre HP y el Cliente en relación con la adquisición de productos y servicios y reemplaza cualesquiera comunicaciones, manifestaciones o acuerdos previos que pudieran existir. En el supuesto de que se quiera solicitar la modificación de alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito firmado por sus representante legales. Los presentes términos y condiciones se regirán y serán interpretados de acuerdo con la legislación del país donde esté situada HP o la filial de HP que acepta el Pedido. Las partes, con renuncia expresa a su fuero propio, si lo tuvieren, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la Republica de Colombia o la filial de HP donde se haya efectuado un Pedido. No obstante lo anterior, HP podrá interponer una acción de cobro en el país en el que la filial del Cliente que haya efectuado el Pedido esté radicada. El Cliente y HP acuerdan que no será de aplicación la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

## HOJA DE ESPECIFICACIONES COMPLEMENTARIA

Esta Hoja de Especificaciones complementaria establece requisitos generales y limitaciones adicionales que aplicarán a las ofertas de servicios de soporte de HP, y que se expondrán en detalle en las hojas de especificaciones correspondientes, excepto aquellos servicios de soporte prestados por HP Software.

### 1. REQUISITOS DEL SERVICIO

- **Soporte general de productos de hardware.** Para su inclusión en el servicio de Soporte, los productos de hardware deben estar en buen estado de funcionamiento, a juicio razonable de HP. El Cliente deberá mantener todos los productos en los niveles de configuración y de revisión más recientes que HP hubiera indicado.
- **Reactivación del Soporte.** En el supuesto de que el Cliente no renueve los servicios de Soporte en tiempo y forma, HP podrá cobrarle tarifas adicionales por reanudar el servicio, o exigirle que lleve a cabo determinadas actualizaciones de hardware o software.
- **Utilización de Herramientas de Servicio propias.** HP puede exigir al Cliente la utilización de determinados programas de hardware y/o software de diagnóstico y mantenimiento de sistemas y de redes (en lo sucesivo “Herramientas de Servicio Propias”), así como ciertas herramientas de diagnóstico que puedan estar incluidas como parte de los sistemas del Cliente. Las Herramientas de Servicio Propias son y seguirán siendo de titularidad exclusiva de HP, y se facilitan en el estado en el que se encuentren en el momento de la entrega (“as is”). El Cliente únicamente podrá utilizar las Herramientas de Servicio Propias durante el correspondiente periodo de cobertura del Soporte y del modo permitido por HP, y el Cliente no podrá vender, enajenar, ceder, pignorar o de otro modo gravar o transmitir las Herramientas de Servicio Propias. A la terminación de los servicios de Soporte el Cliente restituirá las Herramientas de Servicio Propias a HP o permitirá a HP que las retire. El Cliente también se obliga a:

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

- Permitir que HP mantenga las Herramientas Propias como residentes en los sistemas o las dependencias del Cliente, y colaborar con HP en la utilización de dichas Herramientas de Servicio Propias.
- Instalar dichas Herramientas de Servicio Propias, incluidos todos los parches y actualizaciones necesarios.
- Utilizar la función de transferencia electrónica de datos para notificar a HP los sucesos detectados por el software.
- En caso necesario, adquirir el hardware de conexión remota que HP indique para sistemas con servicios de diagnóstico remoto; y
- Facilitar conectividad remota mediante una línea de telecomunicaciones aprobada por HP.

## 2. LIMITACIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE

- **Disponibilidad local de soporte.** Determinados soportes (y productos relacionados) pueden no estar disponibles en todos los países o zonas. La prestación de Soporte fuera de las zonas de cobertura de HP podrá estar sujeta a gastos de viaje, tiempos de respuesta más largos, compromisos limitados de restablecimiento o reparación del servicio, y horas de cobertura limitadas.
- **Soporte de versiones.** A menos que HP disponga otra cosa por escrito, y para aquellos soportes no prestados por HP Software, HP únicamente facilitará soporte para la última versión y la versión inmediatamente anterior del Software de la marca HP, siempre que dicho Software de la marca HP sea utilizado con productos de hardware o software incluidos en las configuraciones indicadas por HP en la correspondiente versión. Por "Versión" se entenderá cualquier edición de software que incluya nuevas características, mejoras y/o actualizaciones de mantenimiento o, en relación con determinados tipos de software, un conjunto de versiones presentados en un único paquete y, como tal, puesto por HP a disposición de sus clientes.
- **Reubicación e impacto en el Soporte.** La reubicación de cualquier producto bajo soporte es responsabilidad del Cliente y está sujeto a disponibilidad local y tarifas adicionales. Podrá exigirse al Cliente el envío de una notificación previa a HP para activar el Soporte tras la reubicación.
- **Soporte para productos de otros fabricantes.** HP facilita soporte para determinados productos que no son de la marca HP. Las hojas técnicas correspondientes indicarán los niveles de disponibilidad y cobertura bajo los que se prestará el soporte, independientemente de que tales productos estén bajo garantía o no. HP podrá interrumpir la prestación de los servicios de soporte de productos de otros fabricantes en el caso de que el fabricante o licenciente deje de facilitar soporte para dichos productos.
- **Modificaciones.** A solicitud de HP y sin cargo adicional alguno, el Cliente permitirá a HP modificar los productos con el fin de mejorar su funcionamiento, soportabilidad y fiabilidad, o para cumplir requisitos legales.

## 3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- **Acceso a sitios y productos.** El Cliente proporcionará a HP acceso a los productos objeto de Soporte; y si fuera de aplicación, áreas de trabajo e instalaciones adecuadas a una distancia razonable de los productos; acceso a toda la información, recursos e instalaciones del Cliente que HP razonablemente estime necesarias para efectuar el mantenimiento de los productos; y cualesquiera otros accesos requeridos que se detallen en la hoja de especificaciones correspondiente. En el supuesto de que el Cliente no facilite tales accesos y como consecuencia de ellos HP no pueda prestar el soporte, HP podrá cobrar al Cliente la llamada del soporte a las tarifas de servicio vigentes de HP. El Cliente se obliga a retirar cualesquiera productos que no puedan beneficiarse de soporte para permitir a HP la prestación de los servicios de soporte. En caso de que la prestación de servicios de soporte se vea

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:

HP:.....

Cliente:.....

Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....

Duración (si es de aplicación):.....

dificultada por existir productos que no puedan beneficiarse del mismo, HP facturará al Cliente cualquier trabajo adicional a las tarifas vigentes.

- **Licencias.** El Cliente puede adquirir servicio de soporte que esté disponible para productos de la marca HP si puede probar que adquirió de manera legítima una licencia adecuada de HP para los productos. El Cliente no podrá alterar o modificar los productos salvo autorización de HP.
- **Documentación relativa al Soporte de Software y derecho de copia.** En el supuesto de que el Cliente adquiera un Soporte que incluya actualizaciones de documentación, el Cliente podrá copiar únicamente las actualizaciones que se refieran a los productos objeto de dicha cobertura. Las copias deberán incluir leyendas de marca y de derechos de autor de HP.
- **Unidades en préstamo.** HP conservará el título y el Cliente soportará el riesgo por pérdida o daño de las unidades en préstamo que HP, a su entera discreción, le suministre como parte de los servicios de soporte o de garantía. Dichas unidades deberán ser devueltas a HP libres de cargas o gravámenes, una vez finalizado el periodo de préstamo.
- **Soporte de hardware: cables y conectores compatibles.** El Cliente conectará los productos de hardware cubiertos por el soporte con cables o conectores (incluidos de fibra óptica, en su caso) que sean compatibles con el sistema de conformidad con el manual operativo del fabricante.
- **Salvaguarda de datos.** Con el fin de reconstruir archivos, datos o programas del Cliente perdidos o alterados, éste deberá mantener un sistema o procedimiento de back-up (respaldo) que no dependa de los productos objeto de soporte.
- **Soluciones temporales.** El Cliente ejecutará procedimientos o soluciones temporales que HP le facilite mientras trabaja en soluciones definitivas
- **Entorno peligroso.** El Cliente notificará a HP cuando utilice los productos en un entorno que suponga un peligro potencial para la salud o la seguridad de los trabajadores o subcontratistas de HP. HP podrá solicitar al Cliente que mantenga dichos productos bajo la supervisión de HP y podrá suspender el servicio hasta que el Cliente ponga fin a dicho riesgo.
- **Representante autorizado.** El Cliente designará un responsable autorizado que esté presente mientras HP esté prestando servicios de soporte en sus instalaciones.
- **Lista de Productos.** El Cliente elaborará y mantendrá actualizada una lista completa de todos los productos que sean objeto de servicios de soporte, incluyendo: la ubicación de los productos, sus números de serie, sus identificadores de sistema indicados por HP y sus niveles de cobertura.
- **Interlocutores designados del Centro de Soluciones.** El Cliente designará a los interlocutores, en número razonable previamente acordado por las partes (en lo sucesivo, los “Interlocutores Designados”) que podrán acceder a los “Call Centers” de soporte de HP (en lo sucesivo, “Centros de Soluciones”).
- **Cualificación de los Interlocutores Designados.** Los Interlocutores Designados deberán tener un conocimiento general y una aptitud técnica demostrable en materia de administración de sistemas, gestión de sistemas y, en su caso, administración y gestión de redes y pruebas de diagnóstico. HP podrá revisar y discutir con el Cliente la experiencia de cualquier Interlocutor Designado con el fin de determinar su inclusión inicial. En caso de que en el curso de una llamada efectuada al Centro de Soluciones surjan cuestiones que, a juicio razonable de HP, demuestren la falta de experiencia y formación general del Interlocutor Designado, podrá solicitar al Cliente que lo sustituya. Todos los Interlocutores Designados deberán contar con el adecuado identificador del sistema facilitado por HP a la activación del soporte. Los Centros de Soluciones de HP facilitarán ayuda en inglés u otro idioma local, o en ambos.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- **Cancelación.** El Cliente podrá cancelar pedidos de soporte o suprimir productos objeto de soporte mediante notificación escrita remitida con treinta (30) días de antelación, salvo que las partes acuerden otra cosa. HP podrá discontinuar servicios de soporte o suprimir productos que ya no estén incluidos en la oferta de soporte de HP, mediante notificación escrita remitida con sesenta (60) días

Número(s) de Contrato (s) si es de aplicación:  
HP:.....  
Cliente:.....  
Fecha de efectividad (si es de aplicación):.....  
Duración (si es de aplicación):.....

de antelación, salvo que se acuerde algo diferente por escrito. En el supuesto de que el Cliente cancele soporte pre pagado, HP le reembolsará un importe a prorrata correspondiente al Soporte pre pagado no utilizado menos las tarifas fijadas por resolución anticipada estipulada por escrito.

- **Fijación de precios.** Salvo en el caso de soporte pre pagado o a menos que se haya acordado otra cosa por escrito, HP podrá variar los precios del soporte mediante notificación por escrito remitida con sesenta (60) días de antelación.
- **Servicios adicionales.** Los servicios adicionales que HP preste, a solicitud del Cliente, y que no están incluidos en el soporte que éste hubiera adquirido, se cobrarán a las tarifas vigentes en el país en el que dichos servicios se presten.
- **Piezas de repuesto.** Las piezas de repuesto suministradas en el marco de un contrato de soporte de hardware podrán ser piezas nuevas o funcionalmente equivalentes a piezas nuevas en cuanto a su comportamiento y fiabilidad y garantizadas como nuevas o consistir en la sustitución de todo el equipo. Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad de HP a menos que se hubiera acordado lo contrario y siempre que el Cliente hubiera abonado el precio de dichas piezas.