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 GENERALES DE HP PARA CLIENTE

1. **Partes**. Los presentes términos y condiciones representan el acuerdo ("**Contrato**") que rige la compra de productos y servicios por parte del cliente identificado más adelante ("**Cliente"**) a la filial de HP Inc. indicada en la sección de firmas ("**HP**").

2. **Pedidos**. "**Pedido**" significa el pedido u orden de servicio o compra 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 la página web de HP que se indique. En caso de divergencia prevalecerá lo aquí contenido frente al Material de Apoyo.

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 porpuesta que acompañe a estos términos y condiciones en los Pedidos. 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 por carta, fax o correo electrónico. Cuando sea de aplicación, los Pedidos deben indicar una fecha de entrega. Si el Cliente amplía la fecha de entrega de un Pedido existente más allá de noventa (90) días, se considerará un nuevo pedido. El Cliente puede cancelar un Pedido de productos hardware sin cargo alguno hasta 5 (cinco) días hábiles antes de la fecha de envío prevista.

5. **Precios e Impuestos.** Los precios de los productos y 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, exacciones, 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. HP facturará separadamente cualquier gasto adicional y razonable en el que incurra en la prestación de servicios profesionales, tales como gastos de viaje incluidos los viáticos.

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

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 o entregas de un Pedido en curso si el Cliente no hubiera pagado el importe adeudado sin perjuicio de la aplicación de la mora automática. El pago se realizará exclusivamente en Dólares Americanos renunciando de manera expresa a la facultad establecida en el artículo 1237 del Código Civil peruano. En el supuesto de que en el futuro se dictase cualquier norma o disposición legal, que estableciese que no pueden pagarse obligaciones pactadas en moneda extranjera en moneda libremente convertible (Dólares de los Estados Unidos circulares), el Cliente podrá realizar pagos a HP en moneda nacional que fuese necesaria para que, al tipo de cambio venta más alto que pudiese corresponder en cada oportunidad, conforme a las Leyes Aplicables, HP pueda adquirir el mismo importe en moneda extranjera libremente disponible que el que le corresponda recibir del Cliente.

7. **Titularidad**. El riesgo por pérdida o daño de los productos de hardware se transmitirán en el momento de la entrega al Cliente o a quien éste designe. La titularidad de los productos de hardware se transmitirá al Cliente en el momento del pago completo.

8. **Entrega**. HP tratará de entregar los productos en un tiempo razonable no menor a 30 días. HP podrá optar por entregar software y documentación de productos o información de la licencia mediante transmisión electrónica o permitiendo la descarga por el Cliente.

9. **Instalación**. Si HP prestara servicios de instalación con la compra del producto, el Cliente habilitará instalaciones que cumplan los requisitos de emplazamiento descritos por HP, requisitos que serán suministrados al Cliente previa solicitud. La instalación por HP se realizará de acuerdo a los procedimientos estándar de HP de instalación y pruebas.

10. **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 por HP para el Cliente.

11. **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 inapropiado 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.

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

12. **Servicios Profesionales.** HP prestará los servicios profesionales de consultoría, formación, entrenamiento o cualquier otro servicio de acuerdo a lo establecido en los Materiales de Apoyo que sean aplicables.

13. **Aceptación de Servicios Profesionales**. El proceso de aceptación de los servicios a que se contrae el presente documento, si fuere de aplicable, será detallado en el Material de Apoyo correspondiente, aplicará únicamente a los entregables especificados en el mismo y no a otros productos o servicios que HP pudiera suministrar.

14. **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.

15. **Solicitudes de cambio.** Cada parte designará un representante que actuará como responsable principal del proyecto el cual gestionará y coordinará cualquier asunto que tenga relación 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.

16. **Rendimiento del producto de hardware**. Todos los productos de hardware de la marca HP están cubiertos por los términos de la garantía que se proporcionan con los mismos o que se ponen a disposición del Cliente de cualquier otra forma. La garantía de los productos de hardware comenzará a contar desde la fecha de entrega o desde la fecha de instalación cuando ésta sea llevada a cabo por HP. Si el Cliente aplaza la instalación de los productos HP durante más de 30 días, la garantía comenzará a partir de los 30 días desde la fecha de entrega. Los productos que no son de la marca HP tendrán la garantía que facilite el fabricante o suministrador de los mismos.

17. **Rendimiento del software.** HP garantiza que sus productos de software de la marca HP será materialmente conforme con las especificaciones escritas y estarán libres de programas malignos o virus en el momento de la entrega. El periodo de garantía del software marca HP será de noventa (90) días contados a partir de la fecha de entrega, salvo que se indique algo distinto en los Materiales de Apoyo. HP no garantiza que el funcionamiento del software sea ininterrumpido o esté libre de errores o que el software funcione en hardware y combinaciones de software distintas de las expresamente autorizadas por HP en los Materiales de Apoyo.

18. **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.

19. **Servicios con entregables.** Si el Material de Apoyo de cualquier servicio detalla el suministro de entregables específicos, HP garantiza que dichos entregables serán materialmente conformes con las especificaciones descritas, durante un periodo de treinta (30) días a contar desde su entrega. Si el Cliente notificara a HP una disconformidad durante el citado periodo de treinta (30) días, HP corregirá el

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

entregable afectado a la mayor brevedad posible o devolverá al Cliente los importes pagados por dichos entregables, previa devolución de los mismos por parte del Cliente a HP.

20. **Reclamaciones de garantía de productos.** Si durante el periodo de garantía HP recibiera una reclamación relativa a la misma por un producto de hardware o software de la marca HP, HP podrá optar por reparar el producto o sustituirlo. Si a HP le fuera imposible reparar o sustituir el producto dentro de un plazo razonable, el Cliente tendrá derecho al reembolso del precio de compra previa devolución del producto a HP (en caso de productos de hardware) o previa confirmación escrita del Cliente de que el producto de software ha sido destruido o deshabilitado totalmente. HP pagará los gastos de envío al Cliente del producto reparado o de sustitución y el Cliente asumirá los gastos de devolución del producto a HP.

21. **Acciones.** Este Contrato establece toda la responsabilidad de HP por reclamaciones derivadas de garantías. En la medida permitida por la Ley aplicable, HP no asume ninguna otra garantía.

22. **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. En el caso que HP desarrolle cualquier entregable específico para el Cliente que se identifique como tal en el Material de Apoyo, HP otorgará al Cliente una licencia mundial, no exclusiva y gratuita para utilizar, copiar y reproducir los entregables para su uso interno.

23. **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 fuesen posibles, HP reembolsará al Cliente un 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 vinculada con éstos; o (iii) la cantidad pagada por el Cliente por los servicios profesionales, en caso de que la reclamación se refiera a una infracción vinculada con éstos. HP no será responsable en caso de reclamaciones por la utilización no autorizada de productos o servicios. Este apartado aplicará igualmente a los entregables identificados como tal en cualquier Material de Apoyo; no obstante, HP no será responsable frente a reclamaciones derivadas del contenido o diseño de los entregables proporcionados por el Cliente.

24. **Otorgamiento de licencia.** HP otorga al Cliente una licencia de uso no exclusiva de la versión del producto de software de la marca HP especificado en el Pedido. El uso permitido es para fines internos del Cliente (y no para su posterior comercialización), y está sujeto a las condiciones específicas de la licencia que se adjuntan al producto o en el Material de Apoyo. Para productos de software que no sean de la marca HP,

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

se aplicarán los términos de la licencia estipulados por el tercero proveedor de dicho software y que acompañan ese producto.

25. **Actualizaciones**. El Cliente puede solicitar nuevas versiones de software y actualizaciones de mantenimiento ("**Actualizaciones**") que estuvieran disponibles, de forma independiente o a través de un contrato de servicios de soporte de software. HP se reserva el derecho de exigir licencias o el pago de precios adicionales por dichas Actualizaciones. Las Actualizaciones estarán sujetas a las condiciones de licencia en vigor en la fecha en que HP entregue o ponga dichas versiones o actualizaciones a disposición del Cliente.

26. **Restricciones de uso de la licencia**. HP puede supervisar de forma remota el cumplimiento de las autorizaciones y restricciones de uso de las licencias por parte del Cliente. Si HP facilita al Cliente un programa de gestión de licencias que registre información sobre el uso de las licencias, el Cliente acepta instalar y ejecutar adecuadamente dicho programa de gestión de licencias en un plazo razonable. El Cliente podrá realizar una copia o adaptación del software para fines de archivo o cuando la copia o adaptación sea un requisito esencial en el uso autorizado del software. El Cliente podrá utilizar esta copia sin pagar ninguna licencia adicional, siempre que el sistema o dispositivo principal no esté operativo. El Cliente no podrá copiar el software en una red pública o conectada con el exterior ni facilitarlo a través de ella. Las licencias que permiten el uso en la intranet del Cliente, deben exigir que el acceso esté exclusivamente restringido a los usuarios autorizados. El Cliente tampoco podrá modificar, desensamblar, descompilar o desencriptar, descomponer o realizar obras derivadas del software. En caso de que la ley autorice al Cliente tales operaciones, el Cliente se obliga a facilitar a HP, con carácter previo a su ejecución, información detallada sobre dichas actividades.

27. **Duración y extinción de la licencia.** A menos que se especifique otra cosa, la licencia de software otorgada a favor del Cliente es indefinida. No obstante lo anterior, HP podrá dar por terminada la licencia en caso de incumplimiento de los presentes términos y condiciones, previa notificación por escrito. Inmediatamente después de la resolución o en caso de la finalización del plazo de vigencia de una licencia temporal, el Cliente destruirá o devolverá a HP el software y todas las copias del mismo. El Cliente podrá conservar una copia del software únicamente para fines de archivo.

28. **Transferencia de licencia**. El Cliente no podrá sublicenciar, ceder, transferir, alquilar o arrendar a terceros el software o la licencia de software salvo autorización escrita de HP. Las licencias de software marca HP sólo serán susceptibles de transferencia previa autorización por escrito de HP y pago a HP del precio que pudiera ser aplicable. Con la transferencia de la licencia de software, los derechos del Cliente en virtud de la misma se extinguirán y el Cliente deberá entregar inmediatamente el software y todas sus copias al cesionario. El cesionario deberá aceptar por escrito los términos de la licencia de software. El Cliente únicamente podrá transmitir firmware si se transmite el hardware asociado.

29. **Cumplimiento de la licencia**. El Cliente acepta que HP audite el cumplimiento de los términos de la licencia de software. Dichas auditorías se notificarán con antelación suficiente y se llevarán a cabo durante la jornada laboral normal. Las auditorías serán por cuenta de HP. En caso de que una auditoría ponga de manifiesto que se han efectuado menos pagos de los debidos, el Cliente pagará abonar a HP las

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

cantidades debidas. Si la auditoría desprende que los pagos no efectuados han excedido el cinco por ciento (5%) del precio del contrato, entonces el Cliente deberá hacerse cargo del coste de la auditoría.

30. **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.

31. **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, dicho acceso será incidental y el Cliente conservará el control de dicha PII durante todo el tiempo.

Cuando como parte de la prestación del servicio, los datos del Cliente debieran estar alojados en las instalaciones de HP o en equipos controlados por HP, HP implementará las medidas de seguridad que fuere aplicable respecto a la prestación del servicio, o que la Ley señale.

El Cliente en todos los casos deberá ser considerado como poseedor y administrador de la información personal para los efectos de la legislación pertinente.

32. **Utilización por el Gobierno Federal de los Estados Unidos**. Si el software licenciado al Cliente es utilizado para prestar servicios al Gobierno de los Estados Unuidos como contratista principal o subcontratista, el Cliente acepta que, de acuerdo con la normativa FAR 12.211 y 12.212, el software comercial la documentación y las hojas técnicas se licenciarán bajo los términos y condiciones comerciales estándar de HP.

33. **Exportación e importación**. El Cliente utilizará los productos y servicios contratados bajo los presentes términos y condiciones para su uso interno, y no para su posterior comercialización. El Cliente que exporte, reexporte, importe o de otro modo transfiera productos, tecnología o entregables contratados al amparo de los presentes términos y condiciones, asume la responsabilidad de cumplir las leyes y reglamentos aplicables y de obtener las autorizaciones de exportación e importación aplicables. HP podrá interrumpir sus prestaciones en la medida que ello sea necesario para asegurar el cumplimiento con la

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

normativa estadounidense u otra normativa sobre exportaciones o similar que sea aplicable a cualquiera de las partes.

34. **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 de los Estados Unidos de América ($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, o ante cualquier responsabilidad que legalmente no pueda ser limitada o excluida.

35. **Resolución de conflictos**. En el caso que el Cliente no esté conforme con algún producto o 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 pudieren corresponderles conforme a Ley.

36. **Fuerza mayor**. Ninguna de las partes responderá por retrasos o incumplimientos debidos a causas que se encuentran fuera de su razonable control; no obstante, esta disposición no se aplicará a las obligaciones de pago.

37. **Resolución.** Cualquiera de las partes podrá resolver este Contrato sin responsabilidad, 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 de 15 días útiles 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. En caso de falta de pago HP podrá resolver el presente contrato de pleno derecho conforme al artículo 1430 del Código Civil.

38. **Penalidades.** Bajo ningún supuesto el total de las penalidades impuestas por el Cliente a HP podrá superar el 10% de la renta mensual durante un mes y 10% del total del valor del contrato durante la vigencia este.

De la misma forma, bajo ningún supuesto el Cliente se encontrará facultado para retener y/o compensar contra los pagos establecidos en el presente Contrato, cualquier suma o responsabilidad que corresponda asumir a HP.

39. **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

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

cláusula de los presentes términos y condiciones, las partes lo harán mediante acuerdo expreso y por escrito. 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 localidad donde esté domiciliada HP o la filial de HP. 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 Unidades sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. El presente documento estará regido por la legislación peruana.

El presente ha sido negociado en cada una de sus cláusulas, y las partes manifiestan que este expresa su real voluntad.

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. El presente documento forma parte de los Términos y Condiciones como Material de Apoyo.

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:
    - 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.

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

- 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 licenciante 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 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 previa, clara y escrita de HP.

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

- **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 o comodato 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 sin mayor degaste que el de su uso ordinario.
- **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 sin responsabilidad, 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 de antelación, salvo que se acuerde algo diferente por escrito. En el supuesto de

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

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.