

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

УСЛОВИЯ ЗА КЛИЕНТИ НА ДРУЖЕСТВОТО ХЮЛЕТ-ПАКАРД ОТНОСО ПОДДРЪЖКА

- 1. Страни.** Тези условия представляват договора („Договор“), който урежда покупката на услуги по поддръжка от дружеството Хюлет-Пакард, посочено по-долу в раздела с подписите („ХП“) извършена от юридическото лице Клиент („Клиент“), посочено по-долу.
- 2. Поръчки.** „Поръчка“ означава приета поръчка, включително всякакъв съпътстващ материал, които страните са включили независимо дали чрез добавянето му или чрез позоваване („Съпътстващи материали“). Съпътстващите материали може да включват (като например) продуктови листи относно поддръжка, хардуерни или софтуерни спецификации, стандартни или договорени описания на услуги, информационни листове и техните допълнения, описание на дейностите (ОНД), обявени гаранции и споразумения за нивото на услугата и могат да бъдат достъпни на Клиента на хартиен носител или чрез достъп до определена уеб страница на ХП.
- 3. Предмет и правене на поръчка.** Тези условия могат да бъдат използвани от Клиента за единична поръчка или като рамка за многократни поръчки. В допълнение, тези условия могат да бъдат използвани в световен мащаб от „Свързаните лица“ на страните, имайки значението на всяко юридическо лице, което е контролирано от, контролира, или има общ контрол със страна. Страните могат да потвърдят тяхната уговорка за тези условия чрез подпис, на мястото посочено в края, или чрез позоваване на тези условия в поръчките. Свързаните лица участват съгласно тези условия, чрез правенето на поръчки, които определят доставянето на услуга в същата държава, в която свързаното лице на ХП приема поръчката, чрез позоваване на тези условия и определяне на други допълнителни условия или допълнения и изменения, които да отразяват местното законодателство или търговски практики.
- 4. Споразумения относно поръчка.** Клиентът може да направи поръчки към ХП чрез нашата уеб страница, чрез специален клиентски портал, с писмо, по факс или електронна поща. Когато е подходящо, поръчките трябва да посочва датата за доставка на услугата. Ако Клиентът измести датата за доставка на услугата по съществуваща Поръчка с повече от деветдесет (90) дни, тази поръчка ще се счита за нова поръчка.
- 5. Цени и данъци.** Цените ще съответстват на посоченото в писмената оферта на ХП или, при липса на писмена оферта, на посоченото на нашата уеб страницата, клиентския-специфичен портал или ценовата листа на ХП, публикувана към момента, в който поръчката е получена от ХП. Цените не включват данъци, мита, и такси (включително монтаж, транспорт и доставка), освен ако не е определено друго. Ако има законодателно изискване за данък при източника, моля, свържете се с представител по поръчките на ХП, за да обсъдите подходящи мерки.
- 6. Фактури и плащане.** Клиентът се съгласява да заплаща всички фактури в срок от тридесет (30) дни от датата на издаването им. ХП може да преустанови или отмени изпълнението на Поръчки или услуги, ако Клиентът не успее да направи плащанията, когато са дължими.

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

- 7. Услуги по поддръжка.** Услугите по поддръжка на ХП ще бъдат описани в приложимия Съпътстващ материал, който ще съдържа описание на офертите, изискванията за допустимост и ограниченията в услугите на ХП и задълженията на Клиента, както и поддръжаните Клиентски системи.
- 8. Допустимост.** Услугата, поддръжката и поетите гаранционни задължения на ХП не покриват претенции, произтичащи от:
1. неправилна употреба, подготовка на обекта или условията на обекта, или екологични условия, или друго несъобразяване с приложимия Съпътстващ материал;
 2. модификации или неподходяща поддръжка на системата или калибровка, която не е направена от ХП или лице, упълномощено от ХП;
 3. повреда или функционални ограничения на какъвто и да е софтуер или продукт, който не е на ХП и въздейства върху системи, получаващи поддръжка или услуга от ХП;
 4. зловреден софтуер (напр. вирус, червей, др.), който не е въведен от ХП; или
 5. злоупотреба, небрежност, инцидент, пожар или наводнение, смущения на електропреносната мрежа, транспорт от Клиента, или други причини извън контрола на ХП.
- 9. Зависимости.** Способността на ХП да предоставя услуги ще зависи от разумното и своевременно съдействие на Клиента и от точността и пълнотата на информацията, която Клиентът следва да предостави с цел извършване на услугите.
- 10. Промени в поръчките.** Всеки от нас се съгласява да назначи проектен представител, който да изпълнява функцията на лице за контакт при осигуряването на доставката на услугите и разрешаването на въпросите, които могат да възникнат. Заявки за промяна в предмета на услугите или доставените продукти ще се извършват чрез промяна в Поръчката, подписана от всяка една от страните.
- 11. Предоставяне на услуги.** Услугите се предоставят чрез използване на всеобщо признати търговски практики и стандарти. Клиентът се съгласява своевременно да предостави известие за всякакви притеснения относно услугите и ХП ще предостави наново услугите, които не отговарят на тези стандарти.
- 12. Права на интелектуалната собственост.** Никакво прехвърляне на право на собственост, върху каквато и да било интелектуална собственост, не настъпва по силата на настоящия Договор. Клиентът предоставя на ХП неизключителни, приложими в цял свят, безвъзмездни права и лиценз върху всякакви обекти на интелектуалната собственост, необходими на ХП и посочените от него лица за извършване на поръчаните услуги.
- 13. Нарушаване на права на интелектуалната собственост.** ХП ще осигурява защита по и/или урежда всякакви искове, подадени срещу Клиента, съгласно които продукт или услуга от марката ХП нарушава право на интелектуална собственост на трето лице. ХП ще разчита на своевременно предоставяне от страна на Клиента на информацията относно жалбата и на съдействие при нашата защита. ХП може да промени продукта или услугата, така че да не нарушава права и да бъде

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

материално еквивалентен/еквивалентна, или да осигури лиценз. В случай че тези опции не са приложими, ние ще възстановим на Клиента цената, заплатена за засегнатия продукт през първата година, а ако едногодишният период е изтекъл - амортизираната му стойност, или за услуги по поддръжка, ще възстановим салдото на всяка предварително заплатена сума, а за професионални услуги - заплатената сума. ХП не носи отговорност за претенции, произтичащи от каквато и да е непозволена употреба на продукти или услуги.

- 14. Конфиденциалност.** Информация разменена съгласно този Договор ще бъде третирана като конфиденциална, ако бъде идентифицирана като такава при разкриването ѝ или ако обстоятелствата около разкриването ѝ могат разумно да налагат такова третиране. Конфиденциална информация може да бъде използвана от получаващата я страна единствено с цел изпълнение на нейните задължения или упражняване на нейните права съгласно настоящия Договор и може да бъде споделяна единствено със служители, пълномощници или подизпълнители, които се нуждаят от конфиденциалната информация с оглед подпомагане постигането на горепосочената цел. Получаващата страна ще опазва конфиденциалната информация, полагайки разумна грижа, за да предотврати нейното неразрешено използване или разкриване в продължение на (3) години от датата на разкриване или (в случай, че този срок е по-дълъг) за времето, през което съответната информация остава конфиденциална. Тези задължения за конфиденциалност няма да покриват информация, която: i) вече е била или е станала известна на получаващата страна без задължение за конфиденциалност от страна на получаващата страна; ii) е разработена или придобита по независим път от получаваща страна; и iii) е изисквана да бъде разкрита от правителствена организация или по силата на закон.
- 15. Лична информация.** Всяка страна се съобразява със съответните ѝ задължения съгласно приложимото законодателство за защита на личните данни. В рамките на предоставянето на услуги, ХП не възнамерява да има достъп до лични данни (ЛД). Доколкото ХП има достъп до ЛД на Клиента, запазени върху система или устройство на Клиента, подобен достъп вероятно ще бъде случаен и Клиентът по всяко време ще продължи да бъде администратор на своите ЛД. ХП ще използва всякакви ЛД, до които има достъп, стриктно за нуждите на доставяне на поръчаните услуги.
- 16. Съответствие с правилата за световна търговия.** Услугите предоставени съгласно настоящите условия са за вътрешно ползване от Клиента, а не за по-нататъшна комерсиализация. Доколкото това се изисква съгласно приложимите за всяка от страните закони, ХП може да преустанови изпълнението на своите задължения по настоящия Договор.
- 17. Ограничаване на отговорността.** Отговорността, която ХП носи спрямо Клиента по този Договор е ограничена до по-голямата от следните две суми \$1,000,000 или дължимата от Клиента стойност на Поръчката. Нито Клиентът, нито ХП ще носи отговорност за пропуснати приходи и ползи, разходи за времето, през което дадена система не работи, загуба или повреждане на данни или индиректни, специални или последващи разходи или вреди. Тази клауза не ограничава отговорността на никоя от страните относно: непозволено използване на интелектуална собственост, смърт или телесна повреда, причинена поради небрежност на някоя от страните; измамни действия; умишлено

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

несъобразяване с Договора, нито пък каквато и да е отговорност, от която страните не могат да се освободят или да ограничат съгласно приложимото законодателство.

- 18. Спорове.** В случай че Клиентът не е удовлетворен от каквито и да е услуги, закупени съгласно настоящите условия, и не се съгласи с разрешението, предложено от ХП, всяка от страните се съгласява своевременно да постави въпроса пред своя вицепрезидент (или равностоен ръководен орган) в нашите съответни организации, с цел извънсъдебно разрешаване на спора, без това да засяга правото по-късно да се търси правна защита.
- 19. Форсмажор.** Никоя от страните няма да бъде държана отговорна за забавено изпълнение или неизпълнение поради причини, които са извън разумния ѝ контрол, освен за парични задължения.
- 20. Прекратяване.** Всяка страна може да прекрати този Договор с писмено предизвестие, ако другата не успее да изпълни което и да е съществено задължение и не успее да преустанови неизпълнението в рамките на разумен период от време след като е била уведомена писмено за детайлите. Ако някоя от страните стане неплатежоспособна, не може да заплаща дълговете си, когато са дължими, подаде заявление за обявяване в или е обявена в несъстоятелност или бъде назначен синдик, или бъдат наложени обезпечителни мерки върху активи, другата страна може да прекрати Договора и да откаже изпълнението на всякакви неизпълнени задължения. Всички условия в този договор, които по своята природа продължават действието си след прекратяването или изтичането на срока на Договора ще останат в сила, докато не бъдат изпълнени и ще бъдат обвързващи за частните и универсални правоприменители на двете страни.
- 21. Обща клауза.** Настоящият Договор отразява нашето цялостно споразумение относно предмета му и заменя всякаква предшествваща го комуникация или споразумения, които могат да съществуват. Промени в Договора ще се правят само чрез писмено изменение, подписано от двете страни. Този Договор е регулиран от законите на страната, в която се намира ХП или Свързаното лице на ХП, което приема Поръчката и съдилищата в тази локация ще имат компетентност, въпреки това, ХП или Свързаното лице може да заведе дело за изплащане на сума в страната, в която Свързаното лице на Клиента, което е направило Поръчката, се намира. Клиентът и ХП се съгласяват, че Конвенцията на ООН за договорите за международна продажба на стоки няма да се прилага.

ДОПЪЛНИТЕЛЕН ИНФОРМАЦИОНЕН ЛИСТ

Този допълнителен информационен лист предоставя допълнителни основни изисквания и ограничения, които са приложими към предложения на ХП относно поддръжка, които са изложени детайлно в специфичните за предложението информационни листа, с изключение на тези предложения относно поддръжка, предоставени от ХП Софтуер.

1. ДОПУСТИМОСТ НА УСЛУГАТА

- **Поддръжка на хардуер – основна допустимост.** Хардуерните продукти трябва да са в добро работно състояние, както е разумно определено от ХП, за да може да бъдат допуснати до

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

предоставяне на поддръжка. Вие също така трябва да поддържате допуснатите продукти в последната, определена от ХП, конфигурация и ревизионни нива.

- **Връщане към поддръжка.** Ако допуснете поддръжката да бъде прекратена, ХП може да ви таксува допълнителна сума, за да възобнови поддръжката или да изиска да направите определени хардуерни или софтуерни подобрения.
- **Използване на собствени инструменти за обслужване.** ХП може да изиска от Вас да използвате определени хардуерни и/или софтуерни системи и програми за мрежова диагностика и поддръжка („Собствени инструменти за обслужване“), както и определени инструменти за диагностика, които могат да бъдат включени като част от Вашата система. Собствените инструменти за обслужване са и ще останат изключителна и ексклузивна собственост на ХП и се предоставят „така, както са“. Собствените инструменти за обслужване могат да се намират на Вашите системи или обекти. Можете да използвате Собствените инструменти за обслужване само през приложимия период, който поддръжката покрива и само така, както е позволено от ХП и не може да продавате, прехвърляте, цедирате, залагате, или по какъвто и да е начин да обременявате с тежести или да прехвърляте Собствените инструменти за обслужване. При прекратяване на поддръжката, Вие ще върнете Собствените инструменти за обслужване или ще позволите на ХП да премахне тези Собствените инструменти за обслужване. От Вас ще се иска и да:
 - Позволите на ХП да държи Собствените инструменти за обслужване върху Вашите системи или обекти и да подпомагат ХП в тяхното употреба;
 - Инсталирате Собствените инструменти за обслужване, включително инсталирате каквито и да са необходими актуализации и кърпки;
 - Да използвате възможността за прехвърляне на електронни данни, за да информирате ХП за обстоятелствата, идентифицирани чрез софтуера;
 - Ако се изисква, закупите специфичен ХП хардуер за отдалечен достъп за системи с отдалечени диагностични услуги; и
 - Предоставите отдалечен достъп чрез одобрен комуникационен канал.

2. ОГРАНИЧЕНИЯ В ПОДДРЪЖКАТА

- **Местна достъпност на поддръжката.** Някои предложения, характеристики и покритие (и свързани продукти) може да не са достъпни във всички държави и райони. В допълнение, предоставянето на поддръжка извън приложимите зони на покритие на ХП може да е предмет на транспортни разходи, повече време за реагиране, намален обем задължения за възстановяване и поправяне, и редуцирани часове на покритие.
- **Поддръжка на версии.** Освен ако не е уговорено писмено от ХП, и за предложенията, които не се доставят от ХП Софтуер, ХП предоставя поддръжка само за настоящата версия и за предходната версия на софтуера с марка ХП, при условие, че софтуера с марка ХП се използва с хардуер или софтуер, включен в определените конфигурации на ХП с посочените версии. "Версия" означава версия на софтуер, която включва нови характеристики, допълнения и/или актуализации за поддръжка, или за определен софтуер, колекция от ревизии, пакетирани в едно цяло и, като такива, предоставени на нашите клиенти.
- **Преместване и въздействие върху поддръжката.** Преместването на който и да е от продуктите, който се поддържа е Ваша отговорност и предмет на локална наличност на услугата и промяна на таксите. Разумно предварително уведомление до ХП може да бъде необходимо, за да започне поддръжката след преместването. За продукти, всякакво премества е също така предмет на лицензионните условия на тези продукти.
- **Поддръжка при множество доставчици.** ХП предоставя поддръжка на определени продукти, които не са от марката ХП. Съответния информационен лист ще определи нивата на

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

допустимост и покритие на поддръжката и тя ще бъде предоставена съответно, независимо от това дали продуктите, които не са с марката ХП, са в гаранция. ХП може да прекрати поддръжката за продукти, които не са с марката ХП, ако производителя или лицензодателя престане да предоставя поддръжка за тях.

- **Модификации.** Вие ще позволите на ХП, по искане на ХП, и без допълнителни разноски да модифицира продуктите, за да подобри експлоатацията им, възможностите за поддръжка и надеждността им, или за да се съобрази със законовите изисквания.

3. ОТГОВОРНОСТИ НА КЛИЕНТА

- **Достъп до обекта и продукта.** Вие ще предоставите достъп на ХП до продуктите, за които се предоставя поддръжка; и ако е приложимо, адекватно работно пространство и помощни средства на разумно разстояние от продуктите, достъп до и използване на информация, ресурси на клиента и помощни средства, колкото е разумно определено за необходимо от ХП за да обслужи продуктите; както и други изисквания за достъп, описани в съответния информационен лист. Ако не успеете да предоставите такъв достъп и в следствие ХП не успее да предостави поддръжка, ХП има право да ви таксува за повикването съгласно публикуваните ставки за услуги на ХП. Ваша е отговорността да премахнете всякакви продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, тъй както се препоръчва от ХП, за да дадете възможност на ХП да извършва поддръжката. Ако предоставянето на поддръжка е станало по-трудно заради продукти, които не отговарят на изискванията за поддръжка, ХП ще Ви таксува за допълнителна работа съгласно публикуваните ставки за услуги на ХП.
- **Лицензи.** Можете да закупите достъпните услуги по поддръжка на продукти с марката ХП, единствено, ако можете да докажете, че законно сте придобили съответен ХП лиценз за продуктите и не можете, във всеки момент, да променят или модифицират продуктите, освен с позволение на ХП.
- **Документация по софтуерна поддръжка и право на копиране.** Можете да копирате актуализации на документацията, само ако сте закупили правото да ги копирате за свързания продукт. Копията трябва да включват съответната запазена марка на ХП и бележки относно авторските права.
- **Елементи на заемотателя.** ХП запазва право на собственост и риска от погиване или повреждане относно елементи на заемотателя, ако са предоставени по усмотрение на ХП, като част от услугите по хардуерна поддръжка или гаранция е за Вас и такива елементи ще бъдат върнати на ХП без залози и тежести в края на периода на заемане.
- **Хардуерна поддръжка: съвместими кабели и конектори.** Ще свържете хардуерните продукти, за които се предоставя поддръжка, с кабели и конектори (включително оптични кабели, ако е приложимо), които са съвместими със системата, съгласно ръководството за употреба на производителя.
- **Архивиране на данни.** За да възстановите Вашите загубени или променени файлове, данни или програми, Вие трябва да поддържате отделена архивна система или процедура, които са независими от продуктите, на които се предоставя поддръжка.
- **Временни решения за заобикаляне на проблем.** Вие ще въведете временни процедури или решения за заобикаляне на проблема, предоставени от ХП, докато ХП работи върху постоянно решение.
- **Опасна среда.** Ще уведомите ХП, ако използвате продуктите в среда, която представлява потенциална опасност за здравето и безопасността на служителите на ХП или на подизпълнителите на ХП. ХП може да изиска да поддържате такива продукти под наблюдението на ХП и може да отложи услугите, докато не премахнете опасностите.
- **Упълномощен представител.** Ще присъства Ваш представител, когато ХП предоставя поддръжка на Вашия обект.

Номер(а) на договора, когато е необходимо:

ХП:.....

Клиент:

Дата на влизане в сила (ако е приложимо):.....

Срок (ако е приложимо):.....

- **Продуктов лист.** Вие ще създадете, поддържате и актуализирате лист с всички продукти, на които се предоставя поддръжка, включително: местонахождението на продуктите, серийни номера, идентификаторите, определени от ХП и нива на покритие.
- **Определени повикващи за центрове за решения.** Ще определите разумен брой повикващи, съгласно определеното от ХП и Клиента („Определени повикващи“), които могат да получат достъп до кол центрoвете за обслужване на клиенти („Центрове за решения“) или инструментите за онлайн помощ.
- **Квалификация на повикващите центрове за решения.** Определените повикващи трябва да имат основни познания и да демонстрират технически правоспособност по администрация на системи, системен мениджмънт, и ако е приложимо, мрежова администрация и мениджмънт и диагностично изпитване. ХП може да прегледа и дискутира с Вас опита на Определен повикващ, за да определи първоначалната му пригодност. Ако възникнат проблеми по време на разговора с Центъра за решения, които според разумното мнение на ХП, могат да бъдат в резултат на липса на общ опит и обучение на Определения повикващ, от Вас може да бъде изискано да замените Определения повикващ. Всеки Определен повикващ трябва да има подходящ системен идентификатор, предоставен Ви при започване на поддръжката. Центровете за решения могат да предоставят поддръжка на Английски или на местния език, или и на двата езика.

4. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

- **Отменяне.** Можете да отмените искания за поддръжка или да премахнете продукти от поддръжката чрез тридесет (30) дневно писмено предизвестие, освен ако писмено не е уговорено друго. ХП може да преустанови поддръжката на продукти и определени услуги по поддръжка, които вече не са включени в предложението на ХП за поддръжка чрез шестдесет (60) дневно писмено предизвестие, освен ако писмено не е уговорено друго. Ако отмените предплатена поддръжка, ХП ще Ви върне пропорционална сума, равна на неизползваната поддръжка, предмет на всякакви ограничения или такси за ранно прекратяване, каквито предварително може да са уговорени писмено.
- **Ценообразуване.** Освен за предплатена поддръжка или освен ако писмено е уговорено друго, ХП може да промени цените по поддръжка чрез шестдесет (60) дневно писмено предизвестие.
- **Допълнителни услуги.** Допълнителните услуги предоставени от ХП по Ваше искане, които не са включени в закупената поддръжка, ще бъдат таксувани съгласно приложимите публикувани ставки за услуги за страната, в която услугите се предоставят.
- **Резервни части.** Частите предоставени съгласно хардуерната поддръжка могат да представляват подмяна на цели елементи, или нови или функционално еквивалентни на нови по производителност и надеждност части и да им се предостави гаранция като нови. Заменените части стават собственост на ХП, освен ако ХП се съгласи на друго и Вие заплатите съответните такси.