

תנאי לקוח של Hewlett-Packard – שירותים מקצועיים

- הצדדים.** תנאים אלו מהווים את ההסכם ("ההסכם") החל על רכישת שירותים מקצועיים מיישות Hewlett-Packard Company המצוינת בסעיף החתימה מטה ("HP") על ידי הלקוח המצוין מטה ("הלקוח").
- הזמנות.** "הזמנה" משמע ההזמנה שהתקבלה, לרבות מסמכים תומכים כלשהם אשר הצדדים ציינו ככלולים בהסכם זה אם כנספח ואם בהפניה ("המסמכים התומכים"). המסמכים התומכים עשויים לכלול (לדוגמה) מפרטים, תיאורים של שירותים סטנדרטיים או כאלה שסוכמו במשא ומתן, דפי מידע ונספחים, מסמכי תכולת עבודה (SOWs), כתבי אחריות והסכמי רמת שירות, אשר עשויים להיות זמינים ללקוח כעותק מודפס או באמצעות גישה לאתר אינטרנט ייעודי של HP.
- היקף והגשת הזמנות.** הלקוח רשאי להשתמש בתנאים אלו עבור הזמנה יחידה או כמסגרת למספר הזמנות. בנוסף, כל "חברה קשורה" של הצדדים, משמע כל חברה הנשלטת על ידי צד, שולטת בו או נמצאת תחת שליטה משותפת עמו, רשאית להשתמש בתנאים אלה על בסיס גלובלי. הצדדים יכולים לאשר את הסכמתם לתנאים אלו באמצעות חתימה במקום המיועד לכך בסוף מסמך זה או באמצעות אזכור תנאים אלו בהזמנות. חברות קשורות מקבלות על עצמן תנאים אלו על ידי הגשת הזמנות שבהן מצוינת הספקת השירות באותה מדינה שבה נמצאת החברה הקשורה של HP המקבלת את ההזמנה, תוך אזכור תנאים אלו, ותוך פירוט תנאים נוספים או תיקונים כלשהם הנדרשים לשם מתן ביטוי לדין המקומי או לנהגים העסקיים המקומיים.
- הסדרי הזמנות.** הלקוח רשאי להגיש הזמנות ל-HP באמצעות אתר האינטרנט שלנו או באמצעות פורטל לקוח ספציפי, או במכתב, פקס או דוא"ל. ככל שהדבר מתאים, על ההזמנות לנקוב במועד להספקת השירות. אם יאריך הלקוח את מועד הספקת השירות של הזמנה קיימת מעל לתשעים (90) ימים ייחשב הדבר להזמנה חדשה.
- מחירים ומסים.** המחירים יהיו כפי שיימסרו בכתב על ידי HP, או, בהיעדר הצעה בכתב, כמפורט באתר האינטרנט שלנו, בפורטל לקוח ספציפי או במחירון HP המעודכן למועד הגשת ההזמנה ל-HP. המחירים אינם כוללים מסים, היטלים ואגרות (לרבות דמי התקנה, משלוח וטיפול) אלא אם כן נזכר אחרת. במקרה שיש לנכות מס במקור על פי דין, אנא פנה אל נציג ההזמנות של HP על מנת לדון בתהליכים המתאימים. HP תגבה בנפרד תשלום עבור הוצאות סבירות שהוצאו בפועל, כגון הוצאות נסיעה שהוצאו במסגרת מתן שירותים מקצועיים.
- חשבוניות ותשלום.** הלקוח מסכים לשלם את כל הסכומים שחויבו בחשבונית תוך שלושים (30) יום מתאריך החשבונית של HP. HP רשאית להשעות או לבטל ביצוע של הזמנות פתוחות או של שירותים במקרה שהלקוח לא ישלם במועד.
- שירותים מקצועיים.** הזמנות לשירותי ייעוץ בטכנולוגיית מידע, להדרכה ולשירותים אחרים יסופקו על ידי HP על פי המפורט במסמכים התומכים הרלבנטיים.
- קבלה של שירותים מקצועיים.** תהליך הקבלה (אם קיים) יתואר במסמכים התומכים הרלבנטיים, יחול אך ורק על התוצרים שיצוינו, ולא יחול על מוצרים או שירותים אחרים שיסופקו על ידי HP.
- התניות.** יכולתה של HP לספק שירותים מותנית בשיתוף פעולה סביר ומתוזמן מצד הלקוח ובנכונותו ושלמותו של כל מידע מאת הלקוח הדרוש לצורך מתן השירותים.
- הזמנות שינויים.** כל אחד מהצדדים מסכים למנות נציג פרויקט, שישמש כאיש הקשר הראשי בניהול מתן השירותים ובטיפול בבעיות ככל שיעלו. בקשות לשינוי של תכולת השירותים או של התוצרים יצריכו הזמנת שינוי חתומה על ידי שני הצדדים.
- ביצוע השירותים.** השירותים מבוצעים תוך שימוש בשיטות וסטנדרטים מסחריים המוכרים בענף. הלקוח מסכים למסור הודעה מיידית אודות כל בעיה בנוגע לשירותים אלה, ו-HP תבצע מחדש כל שירות אשר אינו ממלא אחר סטנדרט זה.

12. **שירותים עם תוצרים.** אם המסמכים התומכים עבור השירותים מגדירים תוצרים ספציפיים, HP ערבה לכך שתוצרים אלה יתאימו באופן מהותי למפרט הכתוב שלהם למשך 30 יום לאחר ההספקה. אם יודיע הלקוח ל-HP על אי-התאמה כאמור במהלך תקופת 30 הימים, HP תתקן באורח מזורז את התוצרים המושפעים, או תחזיר ללקוח את התמורה ששילם בגינם והלקוח יחזיר מוצרים אלה ל-HP.
13. **זכאות.** התחייבויות HP למתן שירות, תמיכה ואחריות אינן מכסות תביעות הנובעות מ-:
- שימוש בלתי הולם, הכנת אתר או תנאי אתר או סביבה בלתי הולמים, או אי עמידה אחרת בדרישות המסמכים התומכים הרלבנטיים;
 - שינויים או תחזוקת מערכת או כיוול בלתי הולמים שלא בוצעו על ידי HP או לא אושרו על ידה;
 - כשל או מגבלות תפקודיות של תוכנה או מוצר כלשהם שאינם מתוצרת HP המשפיעים על המערכות המקבלות תמיכה או שירות מ-HP;
 - תוכנה זדונית (כגון וירוס, תולעת וכיו"ב) שלא הוחדרה על ידי HP; או
 - שימוש לרעה, רשלנות, תאונה, נזקי אש או מים, הפרעות חשמליות, הובלה על ידי הלקוח או גורמים אחרים שאינם בשליטתה של HP.
14. **סעדים.** הסכם זה ממצה את הסעדים בגין תביעות אחריות. במידה המותרת על פי דין, HP מסירה מעצמה כל אחריות אחרת.
15. **זכויות קניין רוחני.** לא תבוצע על פי הסכם זה כל העברת בעלות של קניין רוחני כלשהו. הלקוח מעניק ל-HP זכות רישיון לא בלעדיים, עולמיים ושאינם כרוכים בתשלום תמלוגים בכל קניין רוחני הדרוש ל-HP ולמי מטעמה לצורך ביצוע השירותים המוזמנים. במקרה של תוצרים המיוצרים על ידי HP עבור הלקוח באופן ספציפי והמצוינים ככאלה במסמכים התומכים, HP מעניקה בזה ללקוח רישיון עולמי, לא בלעדי, משולם במלואו ושאינו כרוך בתשלום תמלוגים, לשכפל את התוצרים ולהשתמש בעותקיהם שימוש פנימי.
16. **הפרת זכויות קניין רוחני.** HP תתגונן מפני ו/או תיישב כל תביעה נגד הלקוח שבה יישען כי מוצר או שירות נושא המותג HP, שסופק על פי הסכם זה, מפר את זכויות הקניין הרוחני של צד ג'. HP תסתמך על הודעה מיידית של הלקוח אודות התביעה ועל שיתוף פעולה עם התגוננותו מפני התביעה. HP רשאית לשנות את המוצר או השירות באופן שיהיה לא-מפר ושווה ערך באופן מהותי, או לרכוש רישיון עבורו. אם חלופות אלו לא יהיו זמינות, אנו נחזיר ללקוח, בשנה הראשונה, את הסכום ששולם עבור המוצר המושפע, או, לאחר מכן, את ערכו בניכוי פחת, או, בגין שירותי תמיכה, את היתרה מכל סכום ששולם מראש, או, בגין שירותים מקצועיים - את הסכום ששולם. HP אינה אחראית לתביעות הנובעות מכל שימוש בלתי מורשה במוצרים או בשירותים. סעיף זה יחול גם על תוצרים שהוגדרו ככאלה במסמכים התומכים הרלבנטיים, פרט לכך ש-HP אינה אחראית לתביעות הנובעות מתוכן או תכנון של תוצרים המסופק על ידי הלקוח.
17. **תקופת הרשיון וסיום הרשיון.** למעט אם נזכר אחרת, רישיון התוכנה המוענק אינו מוגבל בזמן, זאת בתנאי שאם הלקוח לא יעמוד בתנאי הסכם זה, HP רשאית לסיים את הרשיון בהודעה בכתב. מיד עם סיום הרשיון, או, במקרה של רישיון לתקופה מוגבלת, במועד פקיעת הרשיון, הלקוח ישמיד את כל עותקי התוכנה או יחזירם ל-HP, אולם הלקוח רשאי להחזיק עותק אחד למטרות שמירה בארכיון בלבד.
18. **סודיות.** מידע שנמסר על פי הסכם זה יטופל כמידע סודי אם צוין כסודי בעת גילוי או במקרה שעל פי נסיבות גילוי ייחשב באופן סביר לסודי. ניתן להשתמש במידע סודי אך ורק לצורך קיום התחייבויות או מימוש זכויות על פי הסכם זה, וניתן לגלותו לעובדים, שלוחים או קבלנים שיש להם צורך לדעת את המידע על מנת לתמוך במטרות האמורות. על המידע הסודי להישמר תוך נקיטת מידת זהירות סבירה לשם מניעת שימוש בלתי מורשה בו או גילוי בלתי מורשה שלו למשך 3 שנים מיום קבלתו, או למשך התקופה (אם זו ארוכה יותר) שבה ימשיך המידע להיות סודי. התחייבויות אלו אינן חלות על מידע אשר: (1) היה ידוע או יהפוך לידוע לצד המקבל ללא התחייבות לסודיות; (2) יפותח באופן עצמאי על ידי הצד המקבל; או (3) גילוי נדרש על פי דין או על ידי רשות ממשלתית.
19. **מידע אישי.** כל צד יציית להתחייבויות החלות עליו על פי החקיקה החלה בעניין הגנת פרטיות. HP אינה מתכוונת לגשת למידע אישי כלשהו ("המידע האישי") של הלקוח במסגרת מתן השירותים. במידה של-HP תהיה גישה למידע האישי של הלקוח השמור במערכת או בהתקן של הלקוח, סביר שגישה כאמור תהיה מקרית, והלקוח יישאר בכל עת בעל מאגר המידע בכל הנוגע למידע האישי של הלקוח. HP תעשה שימוש בכל מידע אישי שאליו תהיה לה גישה אך ורק לצורך מתן השירותים שהוזמנו.

20. **עמידה בדרישות כללי סחר עולמי.** שירותים ומוצרים/תוצרים הניתנים על פי תנאים אלו הנם לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך סחר נוסף בהם. אם הלקוח מייצא, מייבא או מעביר באופן אחר מוצרים ו/או תוצרים המסופקים על פי תנאים אלו, הלקוח יהיה אחראי לציית לחוקים ולתקנות החלים, ולקבלת היתרי ייצוא או יבוא נדרשים כלשהם. HP רשאית להשעות את ביצוע התחייבותיה על פי הסכם זה במידה הנדרשת על פי החוקים החלים על מי מהצדדים.
21. **הגבלת אחריות.** אחריותה של HP כלפי הלקוח על פי הסכם זה תהא מוגבלת עד לסכום הגבוה מבין 1,000,000 דולר או הסכום לתשלום על ידי הלקוח ל-HP עבור ההזמנה הרלבנטית. לא הלקוח ולא HP יהיו אחראים לאובדן הכנסות או רווחים, להוצאות השבתה, לאובדן או נזק למידע או להוצאות או נזקים עקיפים, מיוחדים או תוצאתיים. תנאי זה לא יגביל את אחריותו של אף צד מן הצדדים בנוגע ל-: שימוש בלתי מורשה בקניין רוחני; מוות או נזק גוף שנגרם מחמת רשלנות צד מן הצדדים; מעשי הונאה; התנערות בזדון מההסכם; או אחריות כלשהי אשר לא ניתן להחריגה או להגבילה על פי הדין החל.
22. **סכסוכים.** אם הלקוח אינו שבע רצון ממוצרים או שירותים כלשהם שנרכשו על פי תנאים אלו, ואינו מסכים להצעת הפתרון של HP, שני הצדדים מסכימים להביא את העניין ללא דיחוי בפני סגן נשיא (או מנהל בדרגה דומה) בארגוןיהם לצורך פתרון המחלוקת ברוח טובה, זאת מבלי לגרוע מהזכות לפנות לאחר מכן לקבלת סעד משפטי.
23. **כוח עליון.** אף צד מן הצדדים לא יהיה אחראי לעיכובים בביצוע או לאי ביצוע שנגרמו מטעמים שמעבר לשליטתו הסבירה, למעט התחייבויות לתשלום.
24. **סיום.** כל צד רשאי לסיים הסכם זה בהודעה בכתב אם הצד השני אינו עומד בהתחייבות מהותית כלשהי ואינו מתקן את ההפרה תוך פרק זמן סביר לאחר שקיבל הודעה בכתב אודות פרטי ההפרה. אם מי מהצדדים הופך חדל פרעון, אינו מסוגל לשלם את חובותיו במועד פרעונם, מבקש או הופך נתון להליך פשיטת רגל או כינוס נכסים או המחאת נכסים, אזי הצד השני רשאי לסיים הסכם זה ולבטל כל התחייבות שלא קוימה. כל תנאי ההסכם אשר מטבעם נמשכים מעבר לסיום ההסכם או לפקיעתו יותרו בתוקף עד למועד מילויים ויחולו על חליפיהם ונמחיהם המותרים של שני הצדדים.
25. **כללי.** הסכם זה מהווה את מלוא ההבנות בינינו בנוגע לנשוא הסכם זה, וגובר על מסרים או הסכמים קודמים כלשהם העשויים להתקיים. שינויים בהסכם ייעשו אך ורק באמצעות תיקון בכתב שייחתם על ידי שני הצדדים. על הסכם זה יחולו חוקי המדינה של HP או של החברה הקשורה של HP המקבלת את ההזמנה ובתי המשפט של מדינה זו יהיו בעלי סמכות השיפוט הבלעדית, אולם HP או החברה הקשורה של HP רשאיות להגיש תביעה לתשלום במדינה שבה ממוקמת החברה הקשורה של הלקוח שהגישה את ההזמנה. הלקוח ו-HP מסכימים כי אמנת האומות המאוחדות בדבר חוזים למכר טובין בין-לאומי לא תחול. תביעות העולות או המועלות בארצות הברית תהיינה כפופות לחוקי מדינת קליפורניה, למעט כללי ברירת הדין.