

תנאי לקוח של Hewlett-Packard - תמיכה

1. **הצדדים.** תנאים אלו מהווים את ההסכם ("ההסכם") החל על רכישת שירותי תמיכה מיישות Hewlett-Packard Company המצוינת בסעיף החתימה מטה ("HP") על ידי הלקוח המצוין מטה ("הלקוח").
2. **הזמנות.** "הזמנה" משמע הזמנה שהתקבלה, לרבות מסמכים ותומכים כלשהם אשר הצדדים ציינו ככלולים בהסכם זה אם כנספה ואם בהפניה ("המסמכים התומכים"). המסמכים התומכים עשויים לכלול (לדוגמה) רשימות מוצרי תמיכה, מפרטי חומרה או תוכנה, 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.
3. **היקף והגשת הזמנות.** הלקוח רשאי להשתמש בתנאים אלו עבור הזמנה יחידה או כמסגרת למספר הזמנות. בנוסף, כל "הבריה קשורה" של הצדדים, משמע כל יישות 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 שירות באותה מדינה שבה נמצאת יישות 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.
4. **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.
5. **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, אנו פנה אל נציג ההזמנות של HP על מנת לדון בתהליכים המתאימים.
6. **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.
7. **שירותי תמיכה.** שירותי התמיכה של HP יצוינו במסמכים התומכים הרלבנטיים, שיכללו תיאור של הצעות HP, דרישות לצורך הזכאות לשירות, הגבלות על השירות ועניינים שבאחריות הלקוח, וכן פירוט של מערכות הלקוח הנתמכות.
8. **זכאות.** התחייבויות HP למתן שירות, תמיכה ואחריות אינן מכסות תביעות הנובעות מ-:
 1. שימוש בלתי הולם, הכנת אתר או תנאי אתר או סביבה בלתי הולמים או אי עמידה אחרת בדרישות המסמכים התומכים הרלבנטיים;
 2. שינויים או תחזוקת מערכת או כיוול בלתי הולמים שלא בוצעו על ידי HP או לא אושרו על ידה;
 3. כשל או מגבלות תפקודיות של תוכנה או מוצר כלשהם שאינם מתוצרת HP המשפיעים על המערכות המקבלות תמיכה או שירות מ-HP;
 4. תוכנה זדונית (כגון וירוסים, תולעת וכיו"ב) שלא הוחדרה על ידי HP; או
 5. שימוש לרעה, רשלנות, תאונה, נזקי אש או מים, הפרעות השמליות, הובלה על ידי הלקוח או גורמים אחרים

שאינם בשליטתה של HP.

9. **התניות.** יכולתה של HP לספק שירותים מותנית בשיתוף פעולה סביר ומתוזמן מצד הלקוח ובכוננותו ושלמותו של כל מידע מאת הלקוח הדרוש לצורך מתן השירותים.
10. **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.
11. **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. **זכויות קניין רוחני.** לא תבוצע על פי הסכם זה כל העברת בעלות של קניין רוחני כלשהו. הלקוח מעניק ל-HP זכות ורשיון לא בלעדיים, עולמיים ושאינם כרוכים בתשלום תמלוגים בכל קניין רוחני הדרוש ל-HP ולמי מטעמה לצורך ביצוע השירותים המוזמנים.
13. **הפרת זכויות קניין רוחני.** HP תתגונן מפני ו/או תיישב כל תביעה נגד הלקוח שבה ייטען 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 רשיון 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.
14. **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.
15. **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.
16. **עמידה בדרישות כללי סחר עולמי.** שירותים הניתנים על פי תנאים אלו הנם לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך סחר נוסף בהם. HP רשאית להשעות את ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה במידה הנדרשת על פי החוקים החלים על מי מהצדדים.
17. **הגבלת אחריות.** אחריותה של HP כלפי הלקוח על פי הסכם זה תהא מוגבלת 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 שנגרמו מחמת רשלנות צד מן הצדדים; מעשי הונאה; התנערות בזדון מההסכם; או אחריות כלשהי אשר לא ניתן להחריגה או להגבילה על פי הדין החל.

18. **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) בארגוניהם לצורך פתרון המחלוקת ברוח טובה, זאת מבלי לגרוע מהזכות לפנות לאחר מכן לקבלת סעד משפטי.

19. **כוח עליון.** אף צד מן הצדדים לא יהיה אחראי לעיכובים בביצוע או לאי ביצוע שנגרמו מטעמים שמעבר לשליטתו הסבירה, למעט התחייבויות לתשלום.

20. **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 יוותרו בתוקף עד למועד מילויים ויחולו על חליפיהם ונמחיהם המותרים של שני הצדדים.

21. **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 _____, למעט כללי ברירת הדין.

דף מידע נוסף זה מפרט דרישות כלליות והגבלות כלליות על הצעות התמיכה של HP והמתוספות על המצוין בדפי המידע הספציפיים של כל הצעה, למעט הצעות תמיכה המסופקות על ידי HP Software.

1. זכאות לשירות

- **תמיכת חומרה - זכאות כללית.** על מוצרי חומרה להיות במצב תקין, כפי שייקבע באופן סביר על ידי HP, על מנת להיות זכאים לקבלת תמיכה. כמו כן, עליך לוודא כי המוצרים הזכאים לתמיכה יהיו בתצורה ובגרסה העדכניות ביותר המצוינות על ידי HP.
- **חזרה לתמיכה.** במקרה שתניח לרצף התמיכה להיפסק, HP תהא רשאית לגבות ממך תשלום נוסף עלשם חידוש התמיכה או לדרוש ממך לבצע שדרוגי חומרה או תוכנה מסוימים.
- **שימוש בכלי שירות קנייניים.** HP רשאית לדרוש ממך להשתמש בתוכנות מסוימות לאבחון ולתחזוקה של חומרה ו/או של מערכות ורשתות תוכנה ("כלי שירות קנייניים"), וכן בכלי אבחון מסוימים שעשויים להיות חלק מהמערכת שלך. כלי השירות הקנייניים הנם ויישארו קניינה הבלעדי של HP, והם יסופקו כפי שהם (AS IS). כלי השירות הקנייניים עשויים להיות מאוחסנים במערכתך או באתריך. הנך רשאי להשתמש בכלי השירות הקנייניים אך ורק במהלך תקופת התמיכה הרלבנטית, ורק כפי שהתירה HP, ואינך רשאי למכור, להעביר, להמחות, למשכן או לשעבד, או למסור את כלי השירות הקנייניים בדרך כלשהי. בסיום תקופת התמיכה תחזיר את כלי השירות הקנייניים או תאפשר ל-HP להסירם. כמו כן, תידרש לבצע את הפעולות הבאות:
 - לאפשר ל-HP לאחסן את כלי השירות הקנייניים במערכתך או באתריך, ולסייע ל-HP בהפעלתם;
 - להתקין את כלי השירות הקנייניים, לרבות התקנה של עדכונים ותוספות נחוצים כלשהם;
 - להשתמש ביכולת העברת הנתונים האלקטרונית על מנת להודיע ל-HP אודות אירועים שזוהו על ידי התוכנה;
 - במידת הצורך, לרכוש חומרת חיבור מרחוק על פי הוראות HP עבור מערכות עם שירות אבחון מרחוק; וכן
 - לספק קישוריות מרחוק באמצעות קו תקשורת מאושר.

2. הגבלות תמיכה

- **זמינות תמיכה מקומית.** הצעות, מאפיינים ורמות כיסוי (ומוצרים קשורים) מסוימים עשויים להיות שלא זמינים בכל מדינה ובכל איזור. בנוסף, מתן תמיכה מחוץ לאיזורי הכיסוי של HP (כגון, מחוץ לקו הירוק) עשוי להיות כרוך בתשלום בגין נסיעות, בזמני תגובה ארוכים יותר, במחויבות מצומצמת יותר לשחזור או תיקון ובשעות כיסוי מופחתות.
- **תמיכה בגרסאות.** למעט אם הוסכם אחרת על ידי HP בכתב, ובתנאי שייעשה שימוש בתוכנה נושאת המותג HP עם החומרה או עבור הגרסה העדכנית והגרסה הקודמת לה של תוכנה נושאת המותג HP, ובתנאי שייעשה שימוש בתוכנה נושאת המותג HP עם החומרה או התוכנה הכלולים בתצורות עליהן הורתה HP ברמת הגרסה שצוינה. המונח "גרסה" משמעו גרסה של תוכנה המכילה מאפיינים חדשים, שיפורים ו/או עדכוני תחזוקה, או, עבור תוכנה מסוימת, אוסף של מהדורות המאגדות כחבילה אחת, ושהושקו ללקוחותינו כחבילה אחת.
- **שינוי מיקום והשפעתו על התמיכה.** העברתם של מוצרים אשר להם ניתנת התמיכה למיקום שונה הנה באחריותך והיא כפופה לזמינות המקומית ולשינוי תעריף. עשויה להידרש הודעה סבירה מראש ל-HP על מנת לחדש את מתן שירות התמיכה לאחר שינוי המיקום. עבור מוצרים, כל שינוי מיקום כפוף גם לתנאי הרשיון עבור אותם מוצרים.
- **תמיכה למוצרי ספקים שונים (Multi-Vendor Support).** HP מספקת תמיכה למוצרים מסוימים שאינם נושאי המותג HP. דף המידע הרלבנטי יפרט את זמינות ורמות הכיסוי, והתמיכה תינתן בהתאם, בין אם המוצרים האמורים הנם באחריות ובין אם לאו. HP רשאית להפסיק מתן תמיכה למוצרים שאינם נושאי המותג HP אם היצרן או נתן הרשיון חדל לתת תמיכה עבורם.
- **שינויים.** על פי בקשת HP יהיה עליך לאפשר לה, ללא חיוב נוסף, לשנות מוצרים על מנת לשפר את פעולתם, את היכולת לספק להם תמיכה ואת אמינותם, או על מנת לעמוד בדרישות משפטיות.

3. אחריות הלקוח

- **גישה לאתרים ולמוצרים.** עליך לספק ל-HP גישה למוצרים הזכאים לתמיכה, ובמידת הצורך, לספק כדלקמן: מרחב עבודה ומתקנים הולמים במרחק סביר מהמוצרים; גישה ושימוש במידע, במשאבי הלקוח ובמתקנים, אשר HP תקבע באופן סביר כי הנם נחוצים עבור מתן שירות למוצרים; ודרישות גישה נוספות כמתואר בדף המידע הרלבנטי. במקרה שלא תאפשר גישה כאמור, וכתוצאה מכך לא תוכל HP לספק תמיכה, HP תהיה רשאית לחייב אותך עבור קריאת השירות על פי תעריפי השירות המפורסמים על ידי HP. הנך אחראי להסיר כל מוצר שאינו זכאי לתמיכה, כפי שתודיע HP, על מנת לאפשר ל-HP לבצע את שירות התמיכה. במקרה שמתן התמיכה יהפוך מורכב יותר מחמת הימצאות מוצרים שאינם זכאים לתמיכה, HP תחייב אותך עבור העבודה הנוספת שתידרש, על פי תעריפי השירות המפורסמים על ידי HP.
- **רשיונות.** הנך רשאי לרכוש את תמיכת המוצר הזמינה עבור מוצרים נושאי המותג HP אך ורק אם באפשרותך להציג ראיות כי רכשת כדין רשיון HP מתאים עבור המוצרים, ואינך רשאי לשנות את המוצרים אלא אם הדבר אושר על ידי HP בכל זמן נתון.
- **תיעוד תמיכת תוכנה וזכות להעתיק.** הנך רשאי להעתיק עדכוני תיעוד אך ורק אם רכשת את הזכות להעתיקם עבור המוצרים הקשורים. על העותקים לכלול הודעות מתאימות בדבר סימני המסחר וזכויות היוצרים של HP.
- **יחידות מושאלות.** במקרה שסופקו לך, על פי שיקול דעתה של HP, יחידות מושאלות כחלק מתמיכת החומרה או שירותי האחריות, HP שומרת על הבעלות בהן, ועליך יחול הסיכון בגין אובדן או נזק להן; יחידות כאמור תוחזרנה ל-HP ללא שעבוד או משכון בסוף תקופת ההשאלה.
- **תמיכת חומרה: כבלים ומחברים מתאימים.** עליך לחבר את מוצרי החומרה המכוסים על ידי שירות התמיכה באמצעות כבלים ומחברים (לרבות אופטיים, במידת הצורך) המתאימים למערכת, בהתאם למדריך ההפעלה של היצרן.

- **גיבוי נתונים.** על מנת לשחזר את קבציך, נתוניך או תוכניותיך שאבדו או שוננו, עליך לקיים מערכת גיבוי נפרדת או הליך גיבוי נפרד, שאינם תלויים במוצרים הנתמכים.
- **מעקפים זמניים.** יהיה עליך ליישם תהליכים או מעקפים זמניים שיסופקו על ידי HP, בעת ש-HP תפעל למציאת פתרון קבוע.
- **סביבה מסוכנת.** עליך להודיע ל-HP אם הנך משתמש במוצרים בסביבה המהווה סכנה פוטנציאלית לבריאות או לבטיחות של עובדי HP או קבלני המשנה שלה. HP רשאית לדרוש שתאפשר לה לפקח על מוצרים כאמור ורשאית לדחות את מתן השירות עד לסילוק הסיכונים האמורים.
- **נציג מורשה.** בעת מתן התמיכה על ידי HP יהיה נציג מטעמך נוכח באתר.
- **רשימת מוצרים.** עליך ליצור, להחזיק ולעדכן רשימה של כל המוצרים הזכאים לתמיכה, לרבות: מיקום המוצרים, מספרים סידוריים, מזהי המערכת של HP ורמות הכיסוי.
- **פונים ייעודיים למרכז התמיכה.** עליך למנות מספר סביר, כפי שייקבע על ידי HP ועל ידך, של פונים ("פונים ייעודיים"), אשר יהיו רשאים לפנות למרכזי תמיכת הלקוחות של HP ("מרכזי התמיכה") או לכלי הסיוע המקוונים שלה.
- **כישורי הפונים אל מרכזי התמיכה.** על הפונים הייעודיים להיות בעלי ידע כללי ולהפגין יכולת טכנית בניהול מערכות, ובמידת הצורך בניהול רשתות ובבדיקה אבחנתית. HP רשאית לבדוק ולדון עמך בדבר נסיונו של כל פונה ייעודי על מנת לקבוע כשירות ראשונית. במקרה שתתעורר בעיה במהלך שיחה עם מרכז התמיכה, אשר על פי שיקול דעתה הסביר של HP עשויה להיות תוצאה של היעדר נסיון כללי והכשרה של הפונה הייעודי, ייתכן שתידרש להחליף את הפונה הייעודי האמור. ברשות כל הפונים הייעודיים צריך להימצא מזהה הפנייה המתאים, כפי שסופק לך בעת פתיחת הפנייה. מרכזי התמיכה עשויים לתת תמיכה באנגלית או בשפה המקומית, או בשתייהן.

4. הוראות כלליות

- **ביטול.** הנך רשאי לבטל הזמנות לתמיכה או לגרוע מוצרים משירות התמיכה בכפוף למתן הודעה בת שלושים (30) יום מראש, אלא אם הוסכם אחרת בכתב. HP רשאית להפסיק שירות תמיכה למוצרים ושירותי תמיכה ספציפיים שאינם כלולים עוד בשירותים שמציעה HP בכפוף למתן הודעה בכתב בת שלושים (60) יום מראש, אלא אם הוסכם אחרת בכתב. במידה שתבטל שירות תמיכה אשר בגינו שולם מראש, HP תחזיר לך סכום יחסי בגין התמיכה שתמורתה שולמה מראש ואשר לא נוצלה, בכפוף לכל הגבלה או לדמי סיום מוקדם, כפי שיפורט בכתב.
- **מחירים.** למעט במקרה של תמיכה שבגינה שולם מראש או אם הוסכם אחרת בכתב, HP רשאית לשנות את מחירי התמיכה באמצעות מתן הודעה בכתב שישים (60) יום מראש.
- **שירותים נוספים.** שירותים נוספים שיבוצעו על ידי HP על פי בקשתך, ואשר אינם כלולים בשירותי התמיכה שנרכשו על ידך, יחויבו על פי מחירו השירות שפורסם עבור המדינה שבה מבוצע השירות.
- **חלקי חילוף.** חלפים שיסופקו במסגרת תמיכת חומרה עשויים להיות יחידות חלופיות שלמות, ויהיו חדשים או שווי ערך לחדשים מבהינת ביצועיהם ואמינותם, ונושאי אחריות כחלפים חדשים. החלקים שיוחלפו יהפכו לרכוש HP, אלא אם תסכים HP אחרת ואתה תישא בכל תשלום החל.