

Contratto numero:

nr. HP:.....

nr. Cliente:.....

Data di decorrenza: .....

Data di scadenza: .....

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI SERVIZI DI SUPPORTO HP

- 1. Parti.** Le presenti Condizioni Generali (di seguito anche “Contratto”) sono sottoscritte alla data sotto indicata tra la società del Gruppo Hewlett-Packard (“HP”) e la società del cliente (“Cliente”), entrambe identificate in calce, e disciplinano in modo esclusivo l’acquisto da parte del Cliente di servizi di supporto a marchio HP.
- 2. Ordini.** Con il termine “Ordini” si intendono gli ordini di acquisto del Cliente (comunque indicati), ivi inclusa la relativa Documentazione Contrattuale che le parti identificano come parte integrante degli stessi in quanto a loro allegata o semplicemente richiamata (“Documentazione Contrattuale”). La Documentazione Contrattuale può includere, ad esempio, elenchi di prodotti di supporto, schede tecniche hardware o software, descrizioni di servizi standard o customizzati, specifiche operative (es. data sheets e aggiornamenti), soluzioni tecniche (es. capitolati, statement of works -SOWs-), garanzie e livelli di servizio che vengono messi a disposizione del Cliente in forma scritta o accedendo a siti internet HP.
- 3. Emissione Ordini e contenuto.** Le presenti Condizioni Generali rimangono in vigore a tempo indeterminato fino alla loro cessazione a qualsiasi titolo, e possono essere utilizzate sia per l’emissione di un singolo Ordine che per la emissione di più Ordini (Ordini multipli). Inoltre le stesse Condizioni possono essere estese agli Ordini emessi da altra società, anche estera, che appartenga al medesimo Gruppo societario del Cliente, intendendosi per tale la società controllante, controllata da o sotto il medesimo controllo cui è soggetta quella parte (“Affiliata”), che ne faccia espresso richiamo. Le parti confermano il loro accordo alle presenti Condizioni a mezzo di apposizione di firma in calce alle medesime, e richiamando le presenti Condizioni debitamente sottoscritte nei propri Ordini. Le Affiliate del Cliente aderiscono alle presenti Condizioni facendone espresso richiamo negli Ordini per la fornitura di servizi da erogarsi nel Paese della Affiliata HP che abbia accettato l’Ordine. Con la propria accettazione la Affiliata HP potrà trasmettere eventuali condizioni integrative o modifiche che riflettano la normativa o la prassi commerciale locale.
- 4. Contenuti d’Ordine.** Le presenti Condizioni Generali debitamente firmate dal Cliente costituiscono parte integrante degli Ordini del Cliente in qualunque modo esse siano richiamate od allegate, direttamente o indirettamente, anche per mezzo di richiamo alla singola offerta HP che ne dichiara l’applicazione. Gli ordini del Cliente possono essere inviati ad HP in originale o pubblicati tramite sito HP, un portale web del Cliente, oppure anticipati in copia via fax o e-mail. Gli Ordini del Cliente devono indicare una data di inizio servizio, ed il differimento da parte del Cliente della data di inizio servizio originalmente prevista di oltre novanta (90) giorni sarà considerato come emissione di nuovo Ordine.
- 5. Prezzi e Tasse.** I prezzi sono specificati per iscritto da HP nell’offerta. In assenza di offerta scritta, si applicheranno i prezzi riportati nel sito HP, nel portale web del Cliente o nel listino prezzi HP in vigore nel momento in cui HP riceve un ordine dal Cliente. Salvo diverso accordo specificato in offerta, non sono inclusi nel prezzo e rimangono a carico del Cliente i dazi, le imposte, le tasse e i costi dei servizi accessori (quali ad esempio installazione, spedizione e movimentazione). Qualora la legge disponga una ritenuta d’acconto, il Cliente dovrà contattare HP per comunicare la procedura applicabile.
- 6. Fatturazioni e Pagamenti.** Il Cliente si impegna a corrispondere l’intero ammontare fatturato entro trenta (30) giorni dalla data di emissione della fattura da parte di HP. HP potrà sospendere o cessare la prestazione se il Cliente non provvede al saldo delle somme dovute nei termini previsti.

Contratto numero:

nr. HP: .....

nr. Cliente: .....

- 7. Servizi Supporto.** I servizi di supporto HP sono descritti nella Documentazione Contrattuale relativa a ciascun servizio che include la descrizione del servizio, i requisiti di accesso e le limitazioni dei servizi HP, gli obblighi del Cliente e l'indicazione dei sistemi supportati del Cliente.
- 8. Requisiti di accesso.** I servizi, le garanzie e l'assistenza HP non includono richieste risultanti da:
1. uso improprio, inadeguata predisposizione degli ambienti fisici o di servizio, di siti o condizioni ambientali, non-compliance con la Documentazione Contrattuale;
  2. modifiche o impropria manutenzione o calibratura dei sistemi non effettuate nè autorizzate da HP;
  3. malfunzionamenti o carenze di funzionalità di qualsiasi prodotto hardware o software non-HP che abbia impatti sui sistemi oggetto di servizio o supporto da HP;
  4. malware (es. virus, o altri tipi di software che possono danneggiare il sistema o violare la privacy) non introdotti da HP; oppure
  5. imperizia, negligenza, cause accidentali, danni da elementi chimici/fisici/naturali (es. fuoco o acqua), disturbi elettrici, movimentazione effettuata del Cliente, o altre cause estranee al controllo di HP.
- 9. Subappalto.** Ai fini dell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto, HP si riserva di avvalersi in tutto o in parte dei servizi di altre società del Gruppo HP, nonché della facoltà di subappaltare, interamente o parzialmente, a terzi, valendo questa clausola come autorizzazione preventiva del Cliente.
- 10. Obblighi di collaborazione.** Il Cliente dovrà cooperare con HP in maniera ragionevole e nei tempi stabiliti con HP. Il Cliente inoltre dovrà fornire informazioni complete e accurate necessarie alla corretta esecuzione delle prestazioni.
- 11. Varianti.** Ciascuna parte nominerà un proprio responsabile di progetto, che avrà l'intera responsabilità della gestione e del coordinamento delle prestazioni della parte che rappresenta nonché di risolvere eventuali criticità. Le modifiche dei servizi o dei deliverable richieste dal Cliente o proposte da HP saranno gestite conformemente alle procedure di modifica (change order) ed entreranno in vigore solo a seguito di accordo scritto tra le parti, con espressa deroga all'art. 1661 Cod. Civ.
- 12. Garanzie dei Servizi.** I servizi verranno eseguiti in conformità agli usi e agli standard commerciali generalmente riconosciuti. Il Cliente si impegna a comunicare prontamente per iscritto ogni non conformità riscontrata ed HP provvederà ad erogare nuovamente i servizi che non soddisfano tali standard.
- 13. Diritti di proprietà intellettuale e industriale.** Le presenti Condizioni Generali non intendono trasferire alcun diritto di proprietà intellettuale o industriale tra le parti. Il Cliente concede ad HP una licenza d'uso gratuita, non-esclusiva, mondiale sulla Proprietà Intellettuale e Industriale del Cliente nella misura necessaria per l'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte di HP e dei terzi incaricati.
- 14. Violazione di diritti di proprietà intellettuale e industriale.**
- a. Azioni di terzi. Nel caso in cui venga proposta nei confronti del Cliente un'azione per violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale in relazione ai prodotti o ai servizi HP, forniti in base al presente Contratto, HP resisterà in giudizio e cercherà una soluzione transattiva per il Cliente nel Paese in cui tali prodotti e servizi sono stati venduti, a condizione che il Cliente:
    1. abbia informato HP tempestivamente e per iscritto,
    2. collabori con HP nella difesa, e
    3. deleghi HP a resistere in giudizio o a raggiungere una soluzione transattiva.

Contratto numero:

nr. HP: .....

nr. Cliente: .....

- b. HP potrà modificare i propri prodotti e servizi eliminando la violazione e mantenendoli sostanzialmente equivalenti, oppure procurare le licenze necessarie. Qualora HP ritenga che nessuna delle suddette alternative sia praticabile, HP rimborserà al Cliente un importo pari:
1. al prezzo pagato per l'acquisto del prodotto oggetto di violazione, se il rimborso avviene entro l'anno dalla consegna, o al suo valore netto a libro, se questo avviene decorso un anno dalla consegna; oppure
  2. per i servizi di supporto, al residuo dei corrispettivi prepagati non utilizzati; oppure
  3. per i Servizi professionali, ai corrispettivi già pagati.
- c. In ogni caso HP non sarà responsabile per la violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale derivante da qualsiasi uso non autorizzato dei prodotti o dei servizi.
- d. Rimedio esclusivo. Il presente articolo definisce i limiti di responsabilità di HP in seguito a violazione di diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale.
- 15. Confidenzialità.** Le informazioni scambiate tra le parti in costanza di Contratto sono considerate confidenziali, ove identificate come tali al momento della divulgazione, oppure se le circostanze in cui vengono divulgate ne indicano ragionevolmente il carattere di confidenzialità. Le Informazioni Riservate potranno essere utilizzate solo per adempiere alle obbligazioni o per esercitare i diritti derivanti dal presente Contratto, e potranno essere condivise con dipendenti, consulenti e fornitori delle parti che ne necessitino per le medesime finalità. Le Informazioni Riservate saranno protette utilizzando un ragionevole livello di diligenza al fine di evitare l'utilizzo o la divulgazione non autorizzata per un periodo di tre (3) anni dalla data della rivelazione. Tali obblighi non saranno applicabili a Informazioni che: i) erano già o vengono a conoscenza della parte ricevente senza violazioni di riservatezza o ii) sono indipendentemente sviluppate dalla parte ricevente, oppure iii) sono rivelate per obbligo di legge o provvedimento di pubblica autorità.
- 16. Data Privacy.** Ogni parte si impegna a rispettare ogni obbligo previsto dalle applicabili normative di tutela dei dati personali. Nell'esecuzione dei servizi HP non avrà accesso a dati personali trattati dal Cliente. Il Cliente rimarrà in ogni caso titolare dei dati personali da esso trattati anche qualora HP vi abbia incidentalmente accesso. In tal caso HP utilizzerà tali dati esclusivamente nella misura minima necessaria per l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti. Il trattamento dei dati avverrà conformemente alla legge applicabile e, ove eseguito in Italia avverrà in conformità al Decreto Legislativo 196/03.
- 17. Global Trade-Norme sulle esportazioni.** I servizi acquistati dal Cliente sono esclusivamente finalizzati all'uso interno da parte del Cliente stesso e non possono essere rivenduti o essere concessi in sublicenza. HP potrà sospendere l'esecuzione delle prestazioni del Contratto nei casi previsti dalla normativa applicabile.
- 18. Limitazione di responsabilità.** Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di HP nei confronti del Cliente per danni comunque derivanti dal presente Contratto è limitata al danno emergente e non potrà superare un importo pari alla maggior somma tra Euro 1.000.000,00 (un milione) e il valore del corrispettivo dell'Ordine da cui ha tratto origine l'evento dannoso.  
Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, in nessun caso una parte sarà responsabile nei confronti dell'altra per danni indiretti, siano essi riconducibili a lucro cessante, perdita di opportunità, indisponibilità di sistemi, perdita o danneggiamento di dati, o altro. La presente clausola definisce la responsabilità massima di HP nel rispetto dei limiti comunque ammissibili in forza della legge applicabile al singolo Ordine.
- 19. Controversie.** Qualora il Cliente non sia soddisfatto dei servizi acquistati mediante il presente Contratto e non sia in accordo con la soluzione offerta da HP, ciascuna parte deferirà la controversia ad un Vice

Contratto numero:

nr. HP: .....

nr. Cliente: .....

President, o ad altra carica equivalente della propria organizzazione aziendale, per cercare una soluzione transattiva. E' fatta salva la facolta' di ciascuna parte di adire successivamente la via giudiziaria.

## **20. D.lgs. 231/2001 in materia di responsabilita' amministrativa degli enti.**

Il Cliente si impegna a:

1. rispettare e far rispettare dai propri dipendenti e/o eventuali incaricati e/o collaboratori autorizzati ai sensi del presente Contratto i principi contenuti nelle Norme sulla Condotta negli Affari HP e relativa Appendice. Al riguardo, il Cliente dichiara di aver preso visione di tali Norme sulla Condotta negli Affari HP e relativa appendice, reperibili anche all'indirizzo web: <http://welcome.hp.com/country/it/it/welcome.html>.
2. rispettare e far rispettare dai propri dipendenti e/o eventuali incaricati e/o collaboratori autorizzati ai sensi del presente Contratto le norme contenute nel D. Lgs. 231/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni, nonche' ad astenersi e a far si' che i soggetti sopracitati si astengano dal compimento dei reati previsti dal D. Lgs medesimo. Al riguardo, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Estratto del Modello Organizzativo HP, reperibile anche all'indirizzo web: <http://welcome.hp.com/country/it/it/welcome.html>.
3. informare prontamente per iscritto HP, all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza e Controllo, in merito a qualsivoglia violazione del D. Lgs. n. 231/01 e sue successive modifiche ed integrazioni, del Modello Organizzativo e/o delle Norme sulla condotta degli Affari HP, di cui sia venuto a conoscenza - direttamente o tramite i propri dipendenti, incaricati e/o collaboratori autorizzati - nell'ambito dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto e da cui possa derivare anche solo in via potenziale un coinvolgimento di HP. La violazione degli obblighi di cui sopra e in ogni caso l'inizio di un procedimento giudiziario per l'accertamento di tali violazioni devono intendersi quali inadempimenti gravi ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. Civ. e daranno diritto ad HP di risolvere immediatamente il Contratto mediante l'invio della relativa comunicazione scritta, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

## **21. Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici**

Nel rispetto della normativa applicabile ai clienti non aventi qualita' di "consumatori", il corretto smaltimento/riciclo dei rifiuti derivanti da materiale elettrico e/o elettronico generato presso le sedi del Cliente nel territorio dell'Unione Europea sara' gestito da HP, a condizione che tali rifiuti siano restituiti dal Cliente ad HP presso i centri di raccolta HP, fermo restando che il Cliente e' l'unico produttore del rifiuto ai sensi e per gli effetti della normativa in vigore. L'indirizzo di tali centri di raccolta sara' fornito da HP dietro specifica richiesta del Cliente. HP si fara' carico dei costi relativi allo smaltimento/riciclo esclusivamente a seguito di restituzione da parte del Cliente dei computer e dei dispositivi di stampa o periferiche presso un centro di raccolta HP. Le condizioni di cui sopra si applicano esclusivamente ai rifiuti a marchio HP, rimanendo irrilevante la fornitura di un prodotto sostitutivo.

Eventuali servizi aggiunti quali ad esempio la raccolta dei rifiuti presso le sedi del Cliente e la distruzione dei dati saranno forniti a seguito di richiesta del Cliente e dietro pagamento dei relativi corrispettivi.

## **22. Salute e Sicurezza.**

HP si impegna al pieno rispetto delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Cliente si impegna a fornire ad HP, ai sensi della lett. b) comma 1 art.26 del D.Lgs.81/2008, dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui devono essere effettuate le prestazioni da parte di HP, nonche' sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attivita'.

Il Cliente e HP si impegnano a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attivita' lavorativa oggetto dell'appalto; il Cliente si obbliga a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dei rischi cui sono esposti i lavoratori, informando HP anche al fine

Contratto numero:

nr. HP: .....

nr. Cliente: .....

di eliminare i rischi dovuti a interferenze tra le diverse imprese appaltatrici coinvolte nell'esecuzione della prestazione.

Il Cliente, anche ai fini di cui al comma 3 del presente articolo, ha provveduto ad elaborare un unico documento di valutazione dei rischi, che indica le misure adottate per eliminare o, comunque, ridurre al minimo i rischi da interferenze (DUVRI), documento allegato al presente Contratto.

Ai sensi del comma 5 art.26 del D.Lgs.81/2008, i costi relativi alla sicurezza sono pari a zero, salvo diversamente stabilito nella Documentazione Contrattuale.

### **23. Tracciabilita' dei flussi finanziari**

In caso di aggiudicazione di procedura ad evidenza pubblica, ai sensi dell'art. 3 della legge 136/2010 e succ. mod. le parti assumono tutti gli obblighi di tracciabilita' dei flussi finanziari a pena di nullita' del presente contratto.

Le parti si impegnano altresì a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale competente di eventuali inadempimenti all'obbligo di cui al comma precedente.

### **24. Forza Maggiore**

Nessuna parte potrà essere considerata responsabile per ritardi nelle prestazioni o per prestazioni non eseguite a causa di fenomeni che esulano dal suo diretto controllo. La presente clausola non è applicabile in relazione ad obblighi di pagamento.

### **25. Risoluzione.**

Ciascuna parte può risolvere il presente Contratto con una comunicazione scritta qualora l'altra parte si renda inadempiente rispetto al presente Contratto e sia trascorso un periodo di tempo non inferiore a trenta (30) giorni dalla notifica per iscritto della causa dell'inadempimento senza che detto inadempimento sia stato sanato.

Nell'ipotesi di qualsiasi procedura concorsuale o di liquidazione anche volontaria di una delle parti, l'altra avrà diritto di recedere dal presente Contratto a mezzo raccomandata a/r con effetto immediato.

Tutte le clausole del presente Contratto che, per loro natura, devono essere eseguite anche dopo la cessazione a qualunque titolo del contratto stesso resteranno in vigore anche dopo tale data e saranno applicate agli eredi e agli aventi causa di ciascuna parte.

### **26. Intero Accordo, legge applicabile, foro competente.**

Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra HP e il Cliente in relazione all'oggetto cui il Contratto si riferisce e abroga e sostituisce ogni precedente comunicazione, dichiarazione, accordo o clausola disposta dal Cliente. Il Contratto potrà essere modificato mediante consenso delle parti espresso in forma scritta. Il Contratto è regolato dalla legge del Paese in cui ha la propria sede principale d'affari la società HP o l'Affiliata HP che accetta l'Ordine, con esclusione dei principi di conflitto in materia di legge applicabile. La competenza giurisdizionale per ogni controversia relativa ai singoli Ordini esecutivi del presente Contratto è deferita esclusivamente al Tribunale del luogo in cui ha la propria sede principale d'affari l'Affiliata HP che accetta l'Ordine; fermo restando il diritto di ciascuna società HP o Affiliata HP di agire nel Paese in cui è situata la sede principale dell'Affiliata del Cliente che ha emesso l'Ordine. È esclusa l'applicazione al presente Contratto della Convenzione nelle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili dell'11 aprile 1980. Le controversie azionate negli Stati Uniti saranno regolate dalle leggi dello stato della California, con esclusione dei principi di conflitto in materia di legge applicabile.

Allegato: Documento Integrativo del Servizio di Supporto (TS-Supplemental Data Sheet - Versione 1° febbraio 2012)

Contratto numero:

nr. HP: .....

nr. Cliente: .....

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile il Cliente dichiara di avere letto e accettato l'intero testo del presente Contratto, e suoi allegati, e di approvare specificamente i seguenti articoli in essi contenuti:

Art.4 (Contenuti d'Ordine); art.5 (Prezzi e Tasse), art.6 (Fatturazioni e Pagamenti), art. 9 (Subappalto), art.11 (Varianti); art.12 (Garanzie dei servizi), art.13 (Diritti di proprieta' intellettuale e industriale), art. 14 (Violazione di diritti di proprieta' intellettuale e industriale), , art.15 (Confidenzialita'), art.16 (Data Privacy), art.17 (Global Trade- Norme sulle esportazioni), art.18 (Limitazione di responsabilita'), art.19 (Controversie), art.20 (D.Lgs. 231/2001 in materia di responsabilita' amministrativa degli enti), art.21 (Smaltimento di materiali elettrici ed elettronici), art.22 (Salute e Sicurezza), art.26 (Intero Accordo, legge applicabile, foro competente).

TS-Supplemental Data Sheet: Art.1 (Riattivazione del supporto, Uso di Tools proprietari di HP), art.2 (Servizi di supporto multi-vendor), art.3 (Luogo e accesso al Prodotto, Prodotti in locazione, Backup dei dati, Workarounds temporanei, Qualifiche del Personale autorizzato all'apertura delle chiamate), art.4 (Cancellazione, prezzi, parti di ricambio).

## Documento Integrativo del Servizio di Supporto

Il presente Documento Integrativo del Servizio di Supporto stabilisce gli ulteriori requisiti generali e limiti applicabili alle offerte HP per i Servizi di Supporto HP (con esclusione delle offerte di Supporto Software HP), descritti in dettaglio in specifici Data Sheet allegati alle offerte HP.

### 1. REQUISITI DI ACCESSO

- **Prodotti hardware - requisiti generali.** Per poter usufruire del Servizio di Supporto i prodotti hardware devono essere in buone condizioni operative, in base a ragionevole giudizio di HP. Il Cliente deve mantenere tali prodotti ai più recenti livelli di configurazione e di revisione specificati da HP.
- **Riattivazione del Supporto.** Se il Cliente lascia scadere un servizio di supporto, HP può porre a carico del Cliente eventuali corrispettivi di riattivazione del supporto e/o l'aggiornamento di certi hardware o software
- **Uso di Tools di proprietà di HP.** HP può chiedere al Cliente di utilizzare specifici sistemi hardware e/o software e programmi di diagnosi e di manutenzione (Tools proprietari) così come strumenti di diagnosi che possono essere inseriti come parte del sistema del Cliente. I Tools proprietari sono e rimangono di sola ed esclusiva proprietà di HP e vengono forniti "as is". I Tools proprietari potranno essere collocati nei sistemi o nei siti del Cliente. Il Cliente li può utilizzare soltanto durante il periodo coperto dal servizio di supporto ed esclusivamente nei limiti consentiti da HP. Il Cliente non può vendere, trasferire, copiare, cedere i Tools proprietari di HP, né disporre ad altro titolo. All'atto della cessazione della prestazione del servizio di supporto, il Cliente restituirà i Tools proprietari in questione o permetterà ad HP di rimuoverli. Il Cliente ha inoltre l'obbligo di:
  - permettere ad HP di mantenere i Tools nei sistemi o nei siti del Cliente e di dare assistenza ad HP per l'esecuzione degli stessi;
  - installare i Tools proprietari di HP, incluse le correzioni e gli aggiornamenti necessari;
  - utilizzare connessioni elettroniche per informare HP degli eventi identificati dai software;
  - se richiesto, acquistare uno specifico hardware HP di connessione per sistemi di servizi di diagnostica in modalità remota; e
  - di fornire una connettività remota attraverso una linea di comunicazione approvata da HP.

### 2. LIMITI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO

- **Copertura Geografica.** Alcune tipologie, caratteristiche o coperture (e relativi prodotti) del servizio di supporto potranno non essere disponibili in tutti i paesi o territori. Inoltre, l'erogazione del servizio di supporto al di fuori delle aree di copertura di HP può comportare a carico del Cliente spese di viaggio, tempi di attesa, di ripristino e riparazione più lunghi e ridotta copertura oraria.
- **Versioni oggetto del Servizio di Supporto.** Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, e con esclusione delle offerte erogate dal Supporto Software HP, HP fornisce il Servizio di Supporto esclusivamente per la Versione corrente o per quella immediatamente precedente dei Software a marchio HP e soltanto quando il Software viene utilizzato con un hardware o un software inclusi nelle configurazioni specifiche supportate da HP, e al livello di versione specificato da HP. Con il termine "Versione" si intende una release del software che contiene nuove funzionalità, migliorie, e/o aggiornamenti o, per certi software, l'insieme di più aggiornamenti uniti in una singola release e, come tale, resa disponibile ai clienti.
- **Trasferimento.** Il trasferimento dei prodotti coperti dal servizio di supporto è responsabilità del Cliente ed è subordinato alla disponibilità del servizio nel luogo di destinazione ed a modifiche di corrispettivi. HP potrà richiedere un ragionevole preavviso prima di iniziare ad erogare il servizio di supporto successivamente al trasferimento dei prodotti. Il trasferimento di prodotti è comunque soggetto a eventuali condizioni di licenza applicabili per tali prodotti.
- **Servizi di Supporto multi-vendor.** HP svolge servizi di supporto anche per prodotti non a marchio HP. I documenti contrattuali applicabili specificheranno disponibilità e livelli a cui si conformerà il servizio di supporto, indipendentemente dal fatto che i prodotti non a marchio HP siano coperti da garanzia. HP può recedere dalla prestazione di un servizio di supporto per prodotti non a marchio HP se il produttore o il licenziante cessa di fornire supporto per tali prodotti.
- **Variazioni.** HP potrà modificare discrezionalmente i prodotti, senza costi aggiuntivi per il Cliente, per migliorarne il funzionamento, la manutenzione e l'affidabilità, o per rispettare requisiti di legge.

### 3. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- **Luogo e accesso al Prodotto.** Il Cliente dovrà fornire ad HP l'accesso ai prodotti coperti dal servizio di supporto e, se applicabile, uno spazio di lavoro ad una ragionevole distanza da tali prodotti, l'accesso alle informazioni, alle risorse del Cliente, alle attrezzature, che sono ragionevolmente ritenuti necessari per eseguire il servizio; oltre ad altri requisiti d'accesso descritti nella relativa documentazione contrattuale. Se il Cliente non fornisce detto accesso con conseguente impossibilità per HP di fornire il servizio di supporto, HP addebiterà al Cliente i corrispettivi della richiesta di supporto alle tariffe in vigore. Il Cliente è responsabile della rimozione dei Prodotti che, a giudizio di HP, non sono assoggettabili al servizio di supporto, in modo tale che HP sia messa in grado di eseguire il servizio. Se l'erogazione del Servizio di Supporto è reso più difficoltoso a causa dei prodotti non



assoggettabili al servizio di supporto, HP addebiterà i corrispettivi per il lavoro extra in base alle tariffe in vigore

- **Licenze.** Il Cliente può acquistare un servizio di supporto per prodotti a marchio HP solo se dimostra di essere titolare di una valida licenza HP per tale prodotto. Il Cliente non può modificare o cambiare il software se non previamente autorizzato ogni volta per iscritto da HP.
- **Documentazione dei servizi di supporto software e copyright.** Il Cliente potrà copiare gli aggiornamenti della documentazione solo se ha acquistato il diritto di copiare tali aggiornamenti per i prodotti software ad essi associati. Le copie dovranno specificare ed includere adeguatamente i diritti di HP su marchi e diritto d'autore.
- **Prodotti in locazione.** HP conserverà la proprietà, e il Cliente sosterrà il rischio di perdita o danno, per le unità in locazione che, a discrezione di HP, saranno fornite quali parti del servizio di supporto e/o della garanzia hardware. Dette unità saranno restituite ad HP prive di oneri o di gravami al termine del periodo di locazione.
- **Servizi di supporto hardware: compatibilità dei cavi e dei collegamenti.** Il Cliente deve connettere il prodotto hardware coperto dal servizio di supporto con cavi e collegamenti (incluse le fibre ottiche se opportuno) compatibili con il sistema, in conformità con il manuale di funzionamento fornito dal produttore.
- **Backup dei dati.** Per la ricostruzione di files, dati o programmi del Cliente persi o alterati, il Cliente dovrà mantenere un sistema di backup separato o procedure che non dipendano dai prodotti oggetto del servizio di supporto.
- **Workarounds temporanei.** Il Cliente dovrà implementare procedure o workarounds temporanei forniti da HP per l'intero periodo in cui HP lavora per fornire una soluzione duratura.
- **Ambiente pericoloso.** Il Cliente dovrà notificare ad HP l'utilizzo dei prodotti in un ambiente potenzialmente rischioso per la salute e la sicurezza di dipendenti e incaricati di HP. HP potrà richiedere al Cliente di mantenere tali prodotti sotto il proprio controllo e potrà posticipare il servizio di supporto fino a quando il Cliente avrà eliminato ogni situazione di pericolo.
- **Rappresentante autorizzato.** Il Cliente dovrà designare un suo rappresentante che sarà presente quando HP fornirà il servizio di supporto presso la sede del Cliente.
- **Lista di prodotti.** Durante l'erogazione del servizio il Cliente deve creare e mantenere aggiornata una lista contenente tutti i prodotti oggetto del supporto: la collocazione dei prodotti, i numeri di serie, gli identificativi dei sistemi designati da HP ed i livelli di copertura.
- **Personale autorizzato all'apertura delle chiamate.** Il Cliente ed HP identificheranno un numero ragionevole di incaricati ("Personale autorizzato"), identificati come gli unici legittimati a richiedere ai call centers l'attivazione del servizio di supporto ("Centri di Supporto") o ad accedere ai tools di supporto online.
- **Qualifiche del Personale autorizzato all'apertura delle chiamate.** Il "Personale autorizzato" dovrà avere un buon livello di conoscenza e dimostrare di avere attitudini tecniche per l'amministrazione e la gestione del sistema e, ove applicabile, per l'amministrazione e la gestione del network e per l'esecuzione dei test di diagnostica. HP potrà rivedere e condividere con il Cliente l'esperienza del "Personale autorizzato" per valutarne l'idoneità iniziale. Qualora durante una chiamata al Centro di Supporto sorgano dei problemi che, secondo la ragionevole valutazione di HP, sono imputabili alla carenza di esperienza e di preparazione, HP può chiedere al Cliente di sostituire quel particolare "Personale autorizzato". Tutto il "Personale autorizzato" dovrà avere un sistema identificativo specifico indicato da HP nel momento in cui l'esecuzione del servizio di supporto ha inizio. I Centri di Supporto HP potranno fornire un supporto in inglese, nella lingua locale, o in entrambe le lingue.

#### 4. VARIE

- **Cancellazione.** Salvo non sia diversamente concordato per iscritto, il Cliente può annullare l'ordine relativo al servizio di supporto o cancellare prodotti dal supporto con un preavviso scritto di trenta (30) giorni. HP può escludere dall'oggetto della prestazione di un servizio di supporto determinati prodotti o specifici servizi non più inclusi nell'offerta di supporto HP con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni, a meno che non sia stato diversamente concordato per iscritto. Se il Cliente recede da un servizio di supporto pagato in anticipo, HP rimborserà la quota parte del corrispettivo relativo al supporto non usufruito, al netto delle spese sostenute per la cessazione anticipata, subordinatamente al rispetto delle condizioni ed al pagamento dei corrispettivi di recesso anticipato concordati per iscritto.
- **Prezzi.** Salvo il caso in cui il servizio di supporto sia stato pagato in anticipo, o sia diversamente concordato per iscritto, HP può modificare i prezzi del servizio di supporto con preavviso scritto di sessanta (60) giorni.
- **Servizi aggiuntivi.** Servizi aggiuntivi eseguiti da HP su richiesta del Cliente ma non compresi nell'acquisto del servizio di supporto, saranno fatturati secondo le tariffe in vigore nel paese in cui sono stati eseguiti i servizi.
- **Parti di ricambio.** Le parti fornite durante il servizio di supporto possono essere costituite da parti di ricambio nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi per rendimento e affidabilità, e garantiti come nuovi. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP, a meno che venga concordato diversamente e il Cliente paghi i relativi i corrispettivi.