Numéro(s) de contrat le cas échéant: CONDITIONS CLIENT HP - Portfolio
HP:.....
Client: .....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant): .....
Date de fin (le cas échéant) : .....

CONDITIONS GENERALES DE LA SOCIÉTÉ HEWLETT-PACKARD

1. **Parties.** Ces conditions représentent le Contrat ("**Contrat**") qui régit l'achat de produits et de services auprès de la société Hewlett-Packard identifiée dans la section réservée à la signature ci-dessous ("**HP**") par le Client identifié ci-dessous ("**Client**").

2. **Commandes.** "**Commande**" désigne une commande acceptée incluant les spécifications techniques que les Parties identifient comme étant incorporée soit en annexe soit à titre de référence ("**Spécifications Techniques**"). Les Spécifications Techniques peuvent inclure (à titre d'exemple) les listes de produits, les spécifications matérielles ou logicielles, les descriptions de services standards ou négociés, les fiches techniques et leurs suppléments, et les descriptions des travaux (SOWs), les garanties et engagements de niveau de service (SLA) publiés; et pouvant être disponible pour les clients en version imprimée ou par l'accès à un site Internet HP désigné.

3. **Champs d'application et passation des Commandes.** Ces conditions peuvent être utilisées par le Client pour une seule Commande ou comme cadre pour des Commandes multiples. De plus, ces conditions peuvent être utilisées globalement par les "**Filiales**" des Parties, désignant toute entité contrôlée par, contrôlant, ou sous un contrôle commun avec une Partie. Les Parties peuvent confirmer leur accord sur ces conditions soit en signant à l'endroit indiqué à la fin des présentes conditions soit en faisant référence à ces conditions sur les Commandes. Les Filiales bénéficient du présent Contrat en passant des Commandes qui indiquent spécifiquement la livraison d'un produit ou service dans le même pays que la Filiale HP acceptant la Commande, faisant référence à ces conditions, et spécifiant toute condition complémentaire ou tout amendement destiné à refléter la loi ou les pratiques commerciales locales.

4. **Modalités de passation des Commandes.** Le Client peut passer des commandes à HP sur le site web HP ou le portail spécifique mis à la disposition du Client, ou par lettre, fax ou courrier électronique. Le cas échéant, les Commandes doivent indiquer une date de prise d'effet. Si le Client reporte la date de livraison d'une Commande existante à plus de nonante (90) jours, elle sera alors considérée comme une nouvelle Commande. Le Client peut annuler une Commande de matériels sans frais jusqu'à cinq (5) jours ouvrables avant la date d'expédition du matériel concerné.

5. **Prix et Taxes.** Les Prix seront ceux indiqués dans la proposition commerciale établie par écrit par HP ou, à défaut de proposition commerciale écrite, ceux indiqués sur le web, sur le portail spécifique mis à la disposition du Client, ou le tarif HP tel que publié à la date de la soumission de la commande à HP. Les Prix s'entendent hors taxes, droits de douane, et frais (y inclus les frais d'installation, d'expédition et de manutention) sauf indication contraire dans la proposition commerciale. Si la loi exige l'application d'une retenue à la source, veuillez contacter le représentant commercial HP afin de discuter des procédures appropriées. HP facturera séparément des débours raisonnables, comme, par exemple, les frais de déplacement occasionnés pour la fourniture des services contractuels.

6. **Facturation et paiement.** Le Client accepte de payer tous les montants facturés dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facturation par HP. HP a le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution de Commandes en cours ou de services si le Client n'effectue pas ses paiements à leur échéance.

7. **Droit de propriété.** Le risque de perte ou de dommage des matériels sera transféré au Client ou à son représentant au moment de la livraison. Le transfert de propriété pour les matériels ne s'effectuera qu'au complet paiement du prix des produits.

8. **Livraison.** HP s'efforcera de livrer les produits dans les délais convenus. HP peut choisir de livrer les logiciels et les informations concernant les produits/licences associées par transmission électronique ou via un téléchargement.

9. **Installation.** Si HP fournit l'installation du produit acheté, les directives d'installation HP sur site (disponibles sur demande) décriront les équipements que le Client est tenu de mettre à la disposition de HP. HP procédera à une installation standard et à des essais pour confirmer l'achèvement des opérations d'installation.

10. **Services de maintenance.** Les services de maintenance HP seront décrits dans les Spécifications Techniques en vigueur, lesquelles couvriront la description de l'offre de HP, les conditions d'éligibilité, les limitations de service et les responsabilités du Client, ainsi que des systèmes du Client bénéficiant des services de maintenance.

11. **Éligibilité.** Les services de maintenance, de support et les engagements de la garantie de HP ne couvrent pas les réclamations résultant:

1. d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, ou de problèmes du site ou environnementaux, ou de tout autre élément non conforme aux Spécifications Techniques en vigueur;
2. de modifications ou d'une mauvaise maintenance du système, ou d'une calibration non réalisée ou autorisée par HP ;
3. d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel tiers ou d'un produit ayant une incidence sur les systèmes bénéficiant des services de maintenance et de support de HP ;
4. d'un malware (virus, ver, etc.) non introduit par HP; ou
5. d'abus, de négligence, d'accident, d'incendie ou de dégâts des eaux, de perturbations électriques, de transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de HP.

12. **Prestations intellectuelles.** HP fournira les services de consultant IT, de formation ou d'autres services, comme décrit dans les Spécifications Techniques.

13. **Acceptation des prestations intellectuelles.** La procédure d'acceptation (éventuelle) des prestations intellectuelles sera décrite dans les Spécifications Techniques y relatives, ne s'appliquera qu'aux livrables spécifiés et ne s'appliquera pas à d'autres produits ou services que HP fournirait.

14. **Sujétions.** L'aptitude de HP à fournir les services dépendra de la coopération et la collaboration active et diligente du Client, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des données nécessaires à la bonne exécution par HP desdits services.

15. **Modification des Commandes.** Les Parties acceptent respectivement de désigner un responsable de projet comme principal interlocuteur pour assurer le suivi de la réalisation des prestations et traiter les problèmes susceptibles de se présenter. Les demandes de modification du contenu des prestations ou livrables nécessiteront une modification de la Commande signée par les deux Parties.

16. **Garantie au titre des produits.** Tous les produits de marque HP sont régis par les conditions de garantie standard HP remises avec les produits ou telles que mises à disposition par HP par tout autre moyen. Les garanties portant sur les produits prennent effet à la date de la livraison ou, si d'application, à l'achèvement de l'installation par HP, ou (si le Client retarde l'installation par HP) au plus tard dans le

délai de trente (30) jours à compter de la date de livraison. Les produits qui ne sont pas de marque HP seront régis par les conditions de garantie accordées par leur propre fabricant, fournisseur ou éditeur.

17. **Garantie au titre des logiciels.** HP garantit que ses logiciels seront matériellement conformes à leurs spécifications et exempts de virus à la livraison. Les garanties HP concernant les logiciels prendront effet à la date de la livraison et pour une durée de nonante (90) jours à compter de leur livraison, sauf indication contraire dans les Spécifications Techniques. HP ne garantit pas que le fonctionnement des logiciels sera ininterrompu ou exempt d'erreur, ni que les logiciels fonctionneront en combinaisons avec du matériel et/ou des logiciels autres que ceux autorisés par HP dans les Spécifications Techniques.

18. **Garantie au titre des services de maintenance**. Les prestations de services seront exécutées conformément aux pratiques et normes commerciales généralement reconnues. Le Client accepte de signaler sans délai tous les problèmes relatifs aux services de maintenance et HP réalisera à nouveau tout service qui ne rencontrerait pas ce niveau de garantie.

19. **Livrables inclus dans la maintenance**. Si les services de maintenance des Produits incluent des livrables spécifiques, HP garantit que ces livrables seront matériellement conformes à leurs spécifications écrites pour une durée de trente (30) jours à compter de leur livraison. Si le Client informe HP d'une non-conformité endéans ce délais de 30 jours, HP remédieras dans les plus brefs délais au livrable concerné ou remboursera le Client pour ces livrables et le Client retournera ces livrables à HP.

20. **Recours dans le cadre de la garantie.** A la réception d'une plainte valable au regard de la garantie pour un produit ou logiciel HP, soit HP réparera la défaillance constatée soit HP remplacera le produit ou logiciel. Si HP n'est pas en mesure de réparer ou remplacer le produit dans un délai raisonnable, le Client aura droit au remboursement intégral du produit sous réserve du retour immédiat à HP du produit défectueux (si matériel) ou sous réserve d'une confirmation écrite du Client que le logiciel concerné a été détruit ou mis hors service de manière permanente. HP prendra à sa charge les frais d'expédition des produits réparés ou de remplacement et le Client prendra à sa charge les frais d'expédition à HP des produits défectueux.

21 **Recours**. Les présentes stipulations expriment l'intégralité de la responsabilité de HP pour les recours au titre de la garantie. Dans la limite autorisée par la loi, HP rejette toutes les autres garanties.

22. **Droit de propriété intellectuelle.** Aucun droit de propriété intellectuelle ne sera cédé en application du présent Contrat. Le Client accorde à HP une licence non-exclusive, mondiale et gratuite sur les éléments relevant de la propriété intellectuelle nécessaire à HP et à ses délégués pour exécuter les services commandés. Si les livrables sont créés par HP spécifiquement pour le Client et sont identifiés en tant que tels dans les Spécifications Techniques, HP accorde par les présentes au Client un droit non-exclusif, mondial et gratuit de reproduire et d'utiliser en interne des copies des livrables.

23. **Violation de Droits de Propriété Intellectuelle.** HP prendra à sa charge et assurera la défense de toute revendication ou action intentée à l'encontre du Client revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle d'un tiers se rapportant à un produit de marque HP ou un service réalisé par HP. HP comptera sur le Client pour être informé dès l'introduction de la revendication ou de l'action et sur la coopération du Client dans le cadre de leur défense. HP peut modifier le produit ou le service par des éléments ou prestations de fonctionnalités au moins équivalentes ou elle peut accorder une licence. Si aucune de ces alternatives n'est envisageable, HP remboursera au Client (a) le prix d'achat du produit en cause s'il lui est retourné dans le délai d'une année à compter de sa date de livraison ou (b) sa valeur nette comptable, s'il est retourné à HP au-delà de cette période ou (c) la Partie calculée prorata temporis

du prix payé par avance dans le cas de services de maintenance ou (d) le montant payé pour les prestations intellectuelles. HP n'a aucune responsabilité en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur une utilisation de produits ou services non autorisée par HP. Cette section s'appliquera également aux livrables identifiés en tant que tels dans les Spécifications Techniques. Cependant, HP n'a aucune responsabilité en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur le contenu ou la conception des livrables du Client.

24. **Accord de licence**. HP accorde au Client un droit d'utilisation non-exclusif de la version ou de l'édition des logiciels de marque HP identifiée dans la Commande. Le droit d'utilisation ainsi concédé est limité au seul usage interne (excluant toute commercialisation ultérieure), et est régi par les conditions spécifiques de licence de logiciels ainsi que les informations intégrées au logiciel ou Spécifications Techniques qui l'accompagnent. Les conditions de licences de l'éditeur tiers régiront l'utilisation des logiciels non-HP.

25. **Mises à jour**. Le client peut commander de nouvelles versions, éditions de logiciels ou mises à jour ("**Mises à jour** "), si disponibles, séparément, ou par le biais d'un contrat de maintenance de logiciel HP. Des licences ou des frais supplémentaires peuvent s'appliquer à ces Mises à jour ou à l'utilisation du logiciel dans un environnement mis à niveau. Les mises à jour sont régies par les conditions de licence en vigueur à leur date à laquelle HP les met à disposition du Client.

26. **Restrictions de la licence**. HP peut contrôler à distance toutes restrictions d'utilisation/de licence et, si HP met à disposition un programme de gestion de licences, le Client accepte de l'installer et de l'utiliser dans un délai acceptable. Le Client n'a le droit de réaliser une copie ou une adaptation d'un logiciel sous licence qu'à des fins d'archivage ou si cette copie ou adaptation constitue une étape essentielle dans le cadre d'une utilisation autorisée du logiciel. Le Client ne peut pas exploiter cette copie de sauvegarde sans s'acquitter de redevance supplémentaire, excepté dans le cas où le matériel d'origine n'est plus opérationnel. Le Client n'a pas le droit de copier un logiciel sous licence, d'utiliser le logiciel différemment ou de mettre à disposition le logiciel sur ou via un réseau de distribution public externe. Les licences qui permettent une utilisation sur l'intranet du Client nécessitent un accès limité aux seuls utilisateurs autorisés. Le Client n'aura pas non plus le droit de modifier, désassembler, décrypter, décoder, décompiler ou créer une œuvre dérivée ou procéder à des opérations de rétro-ingénierie d'un logiciel qui lui a été concédé sous licence en vertu du présent Contrat, sauf si la loi l'y autorise expressément, dans quel cas, le Client fournira à HP des informations suffisamment détaillées sur ces activités.

27. **Duré et résiliation de la licence**. Sauf indication contraire, toute licence concédée est permanente. Cependant, si le Client manquait à se conformer aux présentes stipulations, HP sera en droit de résilier la licence après notification écrite. Immédiatement après résiliation de la licence, ou à la date d'expiration d'une licence à durée limitée, le Client détruira toutes les copies du logiciel ou les retournera à HP. Toutefois, le Client pourra conserver une copie du logiciel après la résiliation uniquement pour des besoins d'archivage.

28. **Transfert de licence**. Le Client n'a pas le droit de sous-licencier, céder, transférer, proposer en location le logiciel ou la licence d'utilisation à un tiers, sauf si HP l'y autorise. Les licences de logiciels HP sont généralement transférables, sous réserve d'une autorisation écrite préalable de HP et du paiement à HP des frais applicables. Les droits du Client expireront à compter de la date d'effet d'un tel transfert et le Client remettra toutes les copies du logiciel au cessionnaire. Le cessionnaire doit accepter par écrit les stipulations de la licence d'utilisation du logiciel alors en vigueur. Le Client peut transférer un microprogramme ou logiciel embarqué uniquement en cas de transfert du matériel associé.

29. **Conformité de licence**. HP peut effectuer des audits en vue de vérifier le respect des stipulations de la licence d'utilisation du logiciel. Sous réserve d'en avertir le Client dans un délai raisonnable, HP peut effectuer à ses frais un audit pendant les heures ouvrées normales. Si un audit révèle des paiements insuffisants, le Client s'acquittera auprès de HP des compléments de redevances dues. Si les moins-perçus ainsi révélés dépassent cinq (5) pour cent du prix du Contrat, le Client remboursera à HP les frais d'audit.

30. **Confidentialité.** Les informations échangées en vertu du présent Contrat seront traitées comme des informations confidentielles si elles sont signalées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation permettent raisonnablement de considérer qu'elles sont confidentielles. Les informations confidentielles peuvent uniquement être utilisées pour s'acquitter des obligations ou pour exercer des droits dans le cadre du présent Contrat et peuvent uniquement être partagées avec les employés, les agents ou les sous-traitants ayant un besoin de connaître ces informations pour les besoins du présent Contrat. Les informations confidentielles seront protégées avec un degré de soin raisonnable afin d'empêcher leur utilisation, la propagation ou la publication non autorisée, pendant trois (3) années à compter de leur date de réception ou, si la durée est plus longue, pendant la période où les informations conserveront leur caractère confidentiel. Ces obligations ne couvrent pas les informations: i) qui étaient connues ou viennent à la connaissance de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité ; ii) qui ont été développées indépendamment par la Partie réceptrice ; ou iii) dont la divulgation est requise par la loi ou un organisme gouvernemental.

31. **Informations personnelles.** Chaque Partie doit se conformer à ses obligations respectives en vertu de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. HP n'a pas l'intention d'avoir accès à des données personnelles identifiables (ci-après dénommées "**PII**") du Client à l'occasion de l'exécution des services. Si HP accède aux PII du Client sauvegardées sur un appareil ou un système appartenant au Client, cet accès sera probablement fortuit et le Client gardera le contrôle de ses PII à tout moment. HP utilisera les PII auxquelles elle a accès uniquement pour réaliser et fournir les services commandés.

32. **Exportation et importation**. Le Client accepte d'utiliser les produits et services qui lui sont fournis en vertu des présentes stipulations uniquement pour son usage interne et non à des fins de commercialisation ultérieure. Si le Client exporte, importe ou transfère de quelque manière que ce soit des produits et/ou livrables fournis en vertu des présentes stipulations, le Client aura l'obligation de respecter les lois et réglementations en vigueur et d'obtenir les autorisations d'exportation ou d'importation requises. HP se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat dans les limites requises par la loi.

33. **Limitation de responsabilité**. La responsabilité de HP vis-à-vis du Client sous le présent Contrat est limitée à concurrence du montant le plus élevé d'1.000.000,00 EUR ou le montant facturé au Client par HP au titre de la Commande. Ni le Client ni HP ne sera tenu pour responsable en cas de perte de revenus ou de manque à gagner ou d'exploitation, de coûts d'immobilisation, de pertes ou détérioration de données ou coûts et dommages indirects, spéciaux ou substantiels. Cette clause ne limite ni la responsabilité des parties en ce qui concerne : l'utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle, le décès ou les blessures corporelles résultant de leur négligence ; faute intentionnelle ; ni toute responsabilité qui ne peuvent être exclues ou limitées de par les lois en vigueur.

34. **Litiges.** Si le Client n'est pas satisfait de l'un des produits ou services achetés dans le cadre des présentes conditions et n'accepte pas la solution proposée par HP, les Parties acceptent mutuellement de soumettre le problème rapidement au Vice-président (ou à un cadre équivalent) de leurs organisations

respectives dans la but de résoudre à l'amiable le différent. En cas d'échec, les Parties pourront saisir les autorités compétentes.

35. **Force Majeure**. Aucune des Parties ne sera responsable en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations résultant d'un évènement pouvant être considéré comme échappant à son contrôle. Néanmoins, cette disposition ne remettra pas en cause les obligations de paiement.

36. **Résiliation.** Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée, si l'autre Partie venait à manquer à l'une des quelconques obligations qui y sont mentionnées, et ne parvenait pas à remédier au manquement dans un délai raisonnable après avoir été notifié des détails par écrit. Si l'une des Parties devient insolvable, est en état de cessation de paiement et/ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, de faillite ou toute autre procédure similaire dans son objet ou ses effets, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat et annuler toutes obligations non remplies. Toutes les obligations du présent Contrat qui, par nature, ne deviennent pas caduques au moment de sa résiliation ou à son expiration resteront applicables jusqu'à leur complète exécution et s'appliqueront aux cessionnaires autorisés et successeurs des Parties.

37. **Généralités**. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties se rapportant à son objet et remplace l'ensemble des communications ou accords antérieurs ayant le même objet. Toute modification du Contrat sera faite dans le cadre d'un avenant écrit, signé par chacune des Parties. Le présent Contrat est régi par le droit du pays où se situe HP ou la Filiale HP qui a accepté la Commande, et les tribunaux de ce pays seront compétents en cas de litige lié au présent Contrat. Cependant, HP ou la Filiale HP peut intenter une action en paiement dans le pays où se trouve la Filiale du Client qui a passé la Commande. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises au présent Contrat est expressément exclue.

FICHE TECHNIQUE COMPLÉMENTAIRE

Ces Conditions spécifiques relatives à la maintenance présentent les conditions et limites additionnelles qui s'appliquent aux offres de maintenance HP, présentées en détail dans les Spécifications Techniques spécifiques aux offres, à l'exception des offres de maintenance fournies par HP Software.

1. ELIGIBILITE A LA MAINTENANCE STANDARD

- **Eligibilité du produit à la maintenance standard**. Afin qu'un produit soit initialement éligible à la maintenance, et le reste, le Client doit maintenir tous les produits, avec les matériels et logiciels associés, aux plus hauts niveaux de configuration et de révision spécifiés par HP et, de l'avis raisonnable de HP, dans un état de fonctionnement satisfaisant.
- **Retour sous contrat de maintenance**. Si le Client laisse passer la date d'expiration de son Contrat de maintenance, HP pourra facturer au Client des frais supplémentaires pour la reprise des services de maintenance ou demander au Client de procéder à des mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Utilisation des Outils de service propriétaires**. HP peut exiger que le Client utilise certains outils matériels et/ou logiciels comprenant des programmes de diagnostic et de maintenance du système et du réseau (« Outils de service propriétaires ») qui pourront être installés sur le système du Client. Les Outils de service propriétaires sont et demeurent la propriété unique et exclusive de HP et ils sont fournis « en l'état ». Les Outils de service propriétaires peuvent être installés sur les systèmes ou les sites du Client. Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de couverture du Contrat de maintenance applicable et conformément aux prescriptions de HP. Le Client ne peut pas vendre, transférer, céder, licencier ni transmettre les Outils de service propriétaires. Après expiration ou résiliation du Contrat de

maintenance, le Client retournera les Outils de service propriétaires ou autorisera HP à les supprimer des systèmes du Client. Le Client devra également:

- autoriser HP à faire en sorte que les Outils de service propriétaires installés sur les systèmes ou les sites du Client puissent demeurer sur place, et aider HP à les supprimer;
- installer les Outils de service propriétaires, y compris les mises à jour et les correctifs requis;
- utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP des évènements identifiés par le logiciel;
- acheter, si besoin est, le matériel de connexion à distance spécifié par HP pour les systèmes avec service de diagnostic à distance; et
- assurer la connectivité à distance via une ligne de transmission agréée par HP.

2. LIMITES DE LA MAINTENANCE

- **Disponibilité locale de maintenance.** Certaines offres, caractéristiques, et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou dans toutes les régions. Des services de maintenance exécutés en dehors des zones de couverture HP applicables peuvent entraîner des frais de déplacement, des temps de réponse plus longs, des SLA et des plages horaires adaptés.
- **Versions prises en charge**. Sous réserve d'un accord contraire écrit de HP, et pour les offres non fournies par HP Software, la maintenance est fournie exclusivement pour la Version courante et la Version précédente du logiciel HP, et uniquement lorsque le logiciel HP est utilisé avec les matériels ou les logiciels inclus dans les configurations spécifiées par HP pour le niveau de Version indiqué. « Version » désigne une version d'un logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités, des améliorations et/ou des mises à jour fournies dans le cadre du Contrat de maintenance, ou, pour certains logiciels, une série de modifications, mise à la disposition de ses clients par HP sous un seul élément.
- **Déménagement et impacte sur la maintenance**. Le Client est responsable du déplacement des produits sous Contrat de maintenance. Si le Client déplace les produits sous Contrat de maintenance vers un autre pays, l'exécution de la maintenance sera sujette à disponibilité dans le pays de destination et à modification de prix. Le Client devra le cas échéant respecter un délai raisonnable de notification préalable à HP, afin de permettre l'exécution de la maintenance de certains produits après déménagement. Tout déplacement de produit est également soumis aux conditions de licence en vigueur pour ledit produit.
- **Maintenance multifournisseurs**. HP fournit un service de maintenance pour certains produits tiers. Le Contrat de maintenance correspondant spécifiera la disponibilité et les niveaux de couverture des services, et régira la fourniture de la maintenance multifournisseurs, que les produits tiers soient ou non sous garantie. HP pourra mettre fin à la maintenance de ces produits tiers si le fabricant, le fournisseur ou l'éditeur ne fournit plus de support pour ce produit.
- **Modifications**. Le Client autorisera HP, à la demande de HP et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la capacité et la fiabilité, ou pour satisfaire aux exigences légales.

3. RESPONSIBILITES DU CLIENT

- **Accès au site et aux produits**. Le Client fournira à HP un accès aux produits couverts par la maintenance ; un espace de travail et des installations appropriées à une distance raisonnable des produits ; un accès aux informations, ressources du Client et moyens raisonnablement considérés par HP comme nécessaires pour permettre la réalisation des services ; et toutes autres conditions d'accès décrites dans le Contrat de maintenance. Si le Client ne procure pas ces moyens d'accès et que HP est dès lors incapable d'exécuter les services, HP sera habilité à facturer au Client l'appel pour les services de maintenance selon le tarif des services en vigueur. Le Client est tenu de retirer tous les produits ne remplissant pas les critères d'éligibilité pour permettre à HP d'exécuter les services. Si l'exécution des services est rendue plus difficile à cause de produits non éligibles à la maintenance, HP facturera au Client le travail supplémentaire selon le barème des services publié par HP.
- **Licences.** Le Client ne peut acheter la maintenance disponible pour un produit HP que s'il est en mesure de fournir la preuve qu'il a acquis une licence HP valide pour ledit produit. Sous réserve d'un accord contraire de HP, le Client ne peut pas transformer ou modifier le produit.
- **Documentation de maintenance de logiciel et droit de copie**. Si le Client acquiert une offre de maintenance qui inclut des mises à jour de la documentation, il pourra copier ces mises à jour exclusivement pour les

systèmes concernés par cette couverture. Les copies devront inclure le logo HP et les mentions de droit d'auteur appropriées.

- **Produits en prêt**. HP conservera la propriété, et le Client assumera tous risques de dommages aux produits fournis en prêt, à la discrétion de HP, dans le cadre de services de maintenance ou de garantie. Ces produits seront retournés à HP quittes de tout gage, nantissement ou privilège à la fin de la période de prêt.
- **Maintenance de matériel: Câbles et connecteurs compatibles**. Le Client peut raccorder les produits couverts par la maintenance à l'aide de câbles ou de connecteurs (y compris, le cas échéant, de fibre optique) compatibles avec le système, conformément au manuel d'utilisation du fabricant.
- **Sauvegarde des données**. Pour reconstruire ses fichiers, donnés ou programmes perdus ou altérés, le Client devra gérer un système ou une procédure de sauvegarde distinct, indépendant des produits concernés par la maintenance.
- **Solutions de contournement temporaires**. Le Client mettra en œuvre des procédures ou des solutions de contournement temporaires fournies par HP pendant que HP met au point des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux**. Le Client informera HP s'il utilise les produits dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HP. HP pourra exiger que le Client procède à l'entretien de ces produits sous son contrôle et différer les services tant que ces dangers existent.
- **Représentant agréé**. Le Client veillera à ce qu'un représentant soit présent au moment où HP fournira la maintenance sur le site du Client.
- **Liste des produits**. Le Client créera et gèrera une liste de tous les produits couverts par la maintenance, avec : l'emplacement des produits, les numéros de série, les identifiants système désignés par HP et les niveaux de couverture.
- **Contacts Client désignés**. Le Client identifiera un nombre raisonnable de contacts privilégiés, déterminés par HP et le Client (« Contacts Client désignés »), qui pourront accéder aux centres d'appels de support clientèle HP (« Centres de solutions ») ou aux outils d'assistance en ligne.
- **Qualifications**. Les Contacts Client désignés doivent être des personnes généralement avisées et avoir des compétences techniques dans l'administration des systèmes, la gestion des systèmes et, le cas échéant, l'administration des réseaux, la gestion des réseaux et les tests diagnostiques. HP pourra revoir et examiner avec le Client l'expérience de tout Contact Client désigné pour déterminer son éligibilité initiale. Si, pendant un appel au Centre de solutions, des problèmes surviennent qui peuvent, de l'avis raisonnable de HP, résulter du manque d'expérience et de formation générale d'un Contact Client désigné, le Client peut être tenu de remplacer ledit Contact Client désigné. Tous les Contacts Client désignés doivent être munis de l'identifiant système approprié fourni dans le Contrat de maintenance. Les Centres de solution HP peuvent fournir la maintenance en anglais et/ou dans la (les) langue(s) locale(s).

4. GENERALITES

- **Annulation**. Le Client peut résilier les commandes de maintenance ou retirer des produits sous Contrat de maintenance après notification écrite préalable et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours, sauf convention contraire. HP pourra mettre fin au Contrat de maintenance ainsi qu'aux services de maintenance spécifiques non standards qui ne sont plus inclus dans l'offre de maintenance de HP soixante (60) jours après notification écrite, sauf convention contraire. Si le Client annule un Contrat de maintenance prépayé, HP remboursera le Client au prorata du montant des services prépayés non utilisés, après déduction des frais de résiliation ou suivant les restrictions définies par écrit.
- **Tarification**. Sauf dans le cas d'une maintenance prépayée ou sauf indication contraire stipulée par écrit, HP peut modifier les tarifs de la maintenance soixante (60) jours après notification écrite.
- **Services supplémentaires**. Les services supplémentaires exécutés par HP à la demande du Client qui ne sont pas inclus dans la maintenance acquise par le Client seront facturés en fonction du barème publié applicable dans le pays où les services seront exécutés.
- **Pièces de remplacement**. Les pièces fournies dans le cadre de la maintenance peuvent être des unités de remplacement complètes, des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves en termes de performances et de fiabilité, et garanties en tant que pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP, sauf si HP en décide autrement et si le Client s'acquitte de toutes les charges applicables.