

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

### CLAUZE PENTRU CLIENȚII SOCIETĂȚII HP

1. **Părțile.** Aceste clauze reprezintă contractul („**Contract**”) care reglementează achiziția produselor și serviciilor de la Societatea HP Inc. identificată în secțiunea pentru semnături de mai jos („**HP**”) de către Clientul identificat mai jos („**Client**”).
2. **Comenzi. “Comandă”** înseamnă comanda acceptată, inclusiv orice material suport identificat de către părți ca fiind încorporat prin atașament sau referință (“**Material Suport**”). Materialul Suport poate include (de exemplu) liste de produse, specificații hardware sau software, descrieri de servicii standard sau negociate, fișe de date și suplimentele acestora, declarații de servicii (SOW), garanții publicate și acorduri privind nivelul serviciilor și sunt la dispoziția Clientului în format tipărit sau la accesarea unui site HP desemnat.
3. **Domeniu de aplicare și Plasarea comenzilor.** Aceste clauze pot fi utilizate de către Client, fie pentru o singură Comandă, fie ca un cadru pentru Comenzi multiple. În plus, aceste clauze pot fi utilizate la nivel global de către părți „**Societăți Afiliate**”, însemnând orice entitate care este controlată, exercită control sau se află sub control comun cu o parte. Părțile pot confirma acordul lor față de aceste clauze semnând în locurile indicate la sfârșit sau făcând referire la aceste clauze pe Comenzi. Societățile Afiliate participă în baza acestor clauze plasând comenzi care specifică livrarea produselor sau serviciilor în aceeași țară ca și Societatea Afiliată HP care acceptă Comanda, făcând referire la aceste clauze și specificând clauzele suplimentare sau amendamentele, astfel încât să reflecte legislația locală sau practicile de afaceri.
4. **Aranjamente pentru comenzi.** Clientul poate plasa comenzi la HP prin site-ul nostru, prin portalul dedicat clientului, precum și prin scrisoare, fax sau e-mail. După caz, Comenzile trebuie să specifice o dată de livrare. În cazul în care Clientul prelungeste termenul de livrare al unei Comenzi existente la peste nouăzeci (90) de zile, aceasta va fi considerată o Comandă nouă. Clientul poate anula în mod gratuit Comanda de hardware cu maxim cinci (5) zile lucrătoare înainte de data expedierii.
5. **Prețuri și Taxe.** Prețurile vor fi cele indicate în scris de către HP sau, în lipsa unei oferte scrise, astfel cum apar pe site-ul nostru, portalul dedicat clientului sau în lista de prețuri publicată de HP în momentul în care comanda este depusă la HP. Prețurile nu includ impozite, taxe și comisioane (inclusiv instalare, transport și manipulare) dacă nu se specifică altceva. În cazul în care legea prevede impozit reținut la sursă, contactați reprezentantul HP pentru a discuta asupra procedurilor adecvate. HP va factura separat cheltuielile mărunte justificate, cum sunt cheltuielile de deplasare contractate în cursul prestării serviciilor profesionale.
6. **Facturi și Plată.** Clientul este de acord să plătească toate sumele facturate în termen de treizeci (30) de zile de la data facturii HP. HP poate suspenda sau anula executarea Comenzilor sau serviciilor deschise, în cazul în care Clientul nu efectuează plățile la scadență.
7. **Titlu de proprietate.** Riscul de pierdere sau deteriorare și titlul de proprietate asupra produselor hardware va fi transferat Clientului sau reprezentantului acestuia în momentul livrării. Când legea o permite, HP păstrează o dobândă de asigurare asupra oricăror produse vândute, până la efectuarea plății integrale.

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

8. **Livrare.** HP va depune toate eforturile comerciale rezonabile pentru a livra produsele la timp. HP poate opta să livreze produsele software și informațiile relevante privind produsele/licențele transmițându-le pe cale electronică sau prin descărcare.
9. **Instalare.** În cazul în care HP asigură instalarea la achiziția produsului, directivele site-ului HP (disponibile la cerere) vor descrie cerințele Clientului. HP va derula procedurile standard de instalare și test pentru a confirma finalizarea.
10. **Servicii de asistență.** Serviciile de asistență HP vor fi descrise în Materialul Suport relevant, care va acoperi descrierea ofertei HP, cerințele de eligibilitate, limitele serviciilor și responsabilitățile Clientului, precum și sistemele Clientului care beneficiază de asistență.
11. **Eligibilitate.** Angajamentele HP în ceea ce privește serviciile, asistența și garanția nu acoperă reclamațiile rezultate în urma:
  1. utilizării incorecte, pregătirii necorespunzătoare a spațiului sau condițiilor de lucru sau de mediu necorespunzătoare sau altor nerespectări ale Materialului Suport aplicabil;
  2. modificărilor sau întreținerii sau calibrării necorespunzătoare a sistemului neefectuate sau autorizate de HP;
  3. defecțiunilor sau limitelor funcționale ale unor produse software sau produse non-HP care afectează sistemele ce beneficiază de asistență sau servicii HP;
  4. software-ului dăunător (de ex., virus, vierme etc.) care nu este introdus de HP sau
  5. abuzului, neglijenței, accidentelor, avariilor cauzate de foc sau apă, deranjamentelor electrice, transportului efectuat de către Client, sau din alte cauze independente de controlul HP.
12. **Servicii profesionale.** HP va livra orice servicii de consultanță IT, instruire sau alte servicii comandate, conform descrierii din Materialul Suport aplicabil.
13. **Recepția serviciilor profesionale.** Procesul de recepție (dacă există) va fi descris în Materialul Suport aplicabil, se va aplica doar bunurilor furnizate specificate și nu se va aplica altor produse sau servicii care urmează a fi furnizate de către HP.
14. **Dependențe.** Capacitatea HP de a livra servicii va depinde de cooperarea rezonabilă și oportună a Clientului și de exactitatea și caracterul complet al informațiilor furnizate de Client necesare în vederea livrării serviciilor.
15. **Comenzi de schimbare.** Ambele părți sunt de acord să numească un reprezentant de proiect care să servească drept punct principal de contact în gestionarea livrării serviciilor și rezolvarea problemelor care ar putea apărea. Cererile de schimbare a obiectului serviciilor sau a bunurilor furnizate vor necesita o comandă de schimbare semnată de ambele părți.
16. **Performanțele produsului.** Toate produsele ce poartă marca HP sunt acoperite de declarațiile de garanție limitată ale HP, care sunt furnizate împreună cu produsele sau care sunt puse la dispoziție în alt mod. Garanțiile pentru hardware intră în vigoare la data livrării sau, dacă este cazul, la finalizarea instalării realizate de către HP sau (în cazul în care Clientul întârzie instalarea de către HP) în cel mult 30

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

de zile de la data livrării. Produsele care nu poartă marca HP sunt acoperite de garanția oferită de furnizorul terț relevant.

17. **Performanțe software.** – HP garantează că produsele software ce poartă marca sa vor fi conforme din punct de vedere material cu specificațiile și nu vor conține software dăunător la momentul livrării. Garanțiile HP pentru produse software vor intra în vigoare la data livrării și dacă nu se specifică altceva în Materialul Suport, vor fi valabile timp de nouăzeci (90) de zile. HP nu garantează că funcționarea produselor software va fi neîntreruptă sau fără erori sau că produsele software vor funcționa în alte combinații hardware și software decât cele autorizate de HP în Materialul Suport.
18. **Realizarea serviciilor.** Serviciile sunt realizate utilizând practici și standarde comerciale general recunoscute. Clientul este de acord să trimită o înștiințare promptă cu privire la orice astfel de probleme legate de servicii și HP va realiza din nou orice serviciu care nu îndeplinește standardul în cauză.
19. **Servicii cu Bunuri furnizate.** Dacă Materialul Suport pentru servicii definește bunuri furnizate specifice, HP garantează că acele bunuri furnizate vor fi conforme din punct de vedere material cu specificațiile enunțate pentru acestea timp de 30 de zile după livrare. În cazul în care Clientul notifică HP cu privire la o astfel de neconformitate pe durata celor 30 de zile, HP va remedia prompt bunurile furnizate afectate sau va returna Clientului sumele plătite pentru acele bunuri furnizate, iar Clientul va înapoia acele bunuri furnizate societății HP.
20. **Solicitările privitoare la garanția pentru produse.** Când primim o solicitare valabilă referitoare la garanția pentru un produs hardware sau software marca HP, HP va repara defectul respectiv sau va înlocui produsul. Dacă HP nu poate realiza reparația sau înlocui produsul în timp util, Clientul va avea dreptul la rambursarea integrală a sumei plătite în momentul returnării prompte a produsului la HP (dacă este vorba despre un produs hardware) sau la primirea unei confirmări scrise din partea Clientului cu privire la distrugerea sau dezactivarea permanentă a produsului software relevant. HP va plăti Clientului pentru transportul produselor reparate sau înlocuite, iar Clientul va avea responsabilitatea transportării produsului returnat la HP.
21. **Măsuri reparatorii.** Acest Contract enunță toate măsurile reparatorii în cazul solicitărilor referitoare la garanție. În măsura permisă de lege, HP renunță la orice alte garanții.
22. **Drepturi de Proprietate Intelectuală.** Nu se va face niciun transfer de drepturi privitoare la orice proprietate intelectuală în baza prezentului Contract. Clientul acordă HP un drept și o licență neexclusive, valabile la nivel global, fără redevențe asupra oricărei proprietăți intelectuale, care sunt necesare HP și reprezentanților săi pentru a realiza serviciile comandate. Dacă bunurile furnizate sunt create de către HP special pentru Client și identificate ca atare în Materialul Suport, HP acordă Clientului prin prezenta o licență valabilă la nivel global, neexclusivă, achitată integral, fără redevențe pentru reproducerea și utilizarea la nivel intern a copiilor bunurilor furnizate.
23. **Încălcarea Drepturilor de Proprietate Intelectuală.** HP va apăra Clientul și/sau va soluționa orice reclamație făcută împotriva Clientului conform căreia un produs ce poartă marca HP sau un serviciu livrat în baza prezentului Contract încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale unei terțe părți. HP se va

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

baza pe notificarea promptă a reclamației de către Client și pe cooperarea cu apărarea. HP poate modifica produsul sau serviciul astfel încât să nu încalce drepturile de proprietate intelectuală și să fie echivalent din punct de vedere material sau poate procura o licență. Dacă aceste opțiuni nu sunt disponibile, vom rambursa Clientului suma plătită pentru produsul vizat în primul an sau valoarea depreciată după un an sau, în cazul serviciilor de asistență, soldul oricărei sume achitate în prealabil sau, pentru servicii profesionale, suma achitată. HP nu este responsabilă pentru reclamații rezultate în urma oricărei utilizări neautorizate a produselor sau serviciilor. Această secțiune se va aplica și bunurilor furnizate identificate ca atare în Materialul Suport relevant, cu mențiunea că HP nu este responsabilă pentru reclamațiile rezultate din conținutul sau designul bunurilor furnizate, care a fost prevăzut de către Client.

- 24. Licența acordată.** HP acordă Clientului o licență neexclusivă pentru utilizarea versiunii sau ediției software-ului ce poartă marca HP, listat în comandă. Utilizarea autorizată este exclusiv cea la nivel intern (și nu pentru comercializare către alți clienți), și este supusă oricăror informații specifice privind licența software, care sunt incluse în produsul software sau Materialul Suport. Utilizarea software-ului care nu aparține HP va fi reglementată de licența părții terțe.
- 25. Actualizări.** Clientul poate comanda noi versiuni software, lansări sau elemente de actualizare („Actualizări”), dacă sunt disponibile, separat sau printr-un contract de asistență pentru software-ul HP. Se pot aplica licențe sau onorarii suplimentare pentru aceste Actualizări sau pentru utilizarea software-ului într-un mediu modernizat. Actualizările sunt supuse clauzelor licenței, în vigoare în momentul în care HP le pune la dispoziția Clientului.
- 26. Restricții ale licenței.** HP poate monitoriza utilizarea/restricțiile licenței de la distanță și, dacă HP pune la dispoziție un program de gestionare a licențelor, Clientul este de acord să îl instaleze și să îl folosească într-o perioadă de timp rezonabilă. Clientul poate face o copie sau o adaptare a unui produs software cu licență doar pentru scopuri de arhivare sau când acesta este un pas esențial în utilizarea autorizată a software-ului. Clientul poate folosi această copie de arhivare fără a plăti o licență suplimentară, doar când sistemul primar este nefuncțional. Clientul nu poate copia un software cu licență, nu îl poate utiliza în alt mod sau pune la dispoziție pe nicio rețea publică de distribuție externă. Licențele care permit utilizarea prin intermediul intranet-ului Clientului necesită restricționarea accesului exclusiv la utilizatorii autorizați. De asemenea, Clientul nu va modifica, copia tehnologia, decodifica, decompila sau efectua lucrări derivate ale oricărui software pentru care i-a fost oferită licență în baza prezentului Contract, dacă acest lucru nu este permis prin statut, caz în care Clientul va oferi HP informații detaliate privind aceste activități.
- 27. Durata și încetarea Licenței.** Dacă nu se specifică altceva, orice licență acordată este perpetuă, cu condiția ca, în cazul în care Clientul nu respectă clauzele prezentului Contract, HP să poată rezilia această licență cu notificare scrisă. În momentul încetării sau, în cazul unei licențe pe termen limitat, la expirare, Clientul fie va distruge toate copiile software-ului, fie le va returna la HP, putând păstra o singură copie pentru arhivare.
- 28. Transferul Licenței.** Clientul nu poate sublicența, cesiona, transfera, închiria sau concesiona software-ul sau licența software decât în modul permis de HP. În general, licențele care poartă marca HP sunt transferabile cu autorizația prealabilă în scris a HP și la plata de către HP a oricăror onorarii aplicabile. În

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

momentul acestui transfer, drepturile Clientului vor înceta și acesta va transfera toate copiile software-ului către beneficiar. Beneficiarul trebuie să accepte în scris să fie angajat de clauzele licenței software aplicabile. Clientul poate transfera programele intermediare doar în momentul transferului hardware-ului asociat.

- 29. Conformitatea cu Licența.** HP poate verifica modul în care Clientul se conformează clauzelor licenței software. HP poate efectua o verificare în timpul programului normal de lucru, cu notificare rezonabilă (costurile pentru auditor fiind suportate de HP). În cazul în care la o verificare se descoperă datoriile față de HP, atunci Clientul va achita aceste datorii. În cazul în care datoriile descoperite depășesc cinci (5) procente din prețul contractului, Clientul va rambursa HP costurile pentru auditor.
- 30. Confidențialitate.** Informațiile schimbate în cadrul prezentului Contract vor fi tratate ca fiind confidențiale dacă divulgarea acestora sau circumstanțele divulgării indică, în mod rezonabil, un astfel de tratament. Informațiile confidențiale pot fi utilizate doar în scopul îndeplinirii obligațiilor sau al exercitării drepturilor contractuale și pot fi divulgate angajaților, agenților sau contractanților care trebuie să cunoască aceste informații în acest scop. Informațiile confidențiale vor fi protejate acordând o grijă rezonabilă pentru prevenirea utilizării neautorizate sau a divulgării timp de 3 ani de la data aflării acestora sau (în cazul unei perioade mai lungi) pe perioada în care aceste informații rămân confidențiale. Aceste obligații nu includ informații: i) care erau cunoscute sau devin cunoscute părții destinate fără obligații de confidențialitate; ii) care sunt dezvoltate independent de către partea destinatară; sau iii) a căror dezvăluire este solicitată prin lege sau de către o agenție guvernamentală.
- 31. Informații Personale.** Fiecare parte își va respecta obligațiile prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția datelor. HP nu intenționează să aibă acces la informații personale identificabile ("PII") ale Clientului în cursul prestării serviciilor. În măsura în care HP are acces la informațiile personale identificabile ale Clientului stocate pe un sistem sau un dispozitiv al Clientului, acest acces va fi incidental, iar Clientul va continua să controleze datele PII în orice moment. HP va folosi orice PII la care are acces strict în scopul livrării serviciilor comandate.
- 32. Utilizarea de către Guvernul Federal al SUA.** În cazul în care Clientul primește licență pentru utilizarea software-ului în executarea unui contract principal sau a unui subcontract cu o autoritate guvernamentală a SUA, acesta este de acord că, în conformitate cu FAR 12.211 și 12.212, orice software informatic comercial, documentație și date tehnice pentru articolele comerciale sunt licențiate în baza licenței comerciale standard a HP.
- 33. Conformitatea cu Comerțul Global.** Produsele și serviciile furnizate în baza acestor clauze sunt pentru utilizarea la nivel intern de către Client și nu pentru comercializarea către alți clienți. În cazul în care Clientul exportă, importă sau transferă în alt mod produse și/sau bunuri furnizate prevăzute în aceste clauze, acesta va avea responsabilitatea de a respecta legile și reglementările aplicabile și de a obține orice autorizații de export sau import necesare. HP își poate suspenda îndeplinirea obligațiilor pe care le are în baza prezentului Contract în măsura permisă de legile aplicabile oricărei părți.
- 34. Limitarea Răspunderii.** Răspunderea HP față de Client în baza prezentului Contract este limitată la 1.000.000 USD sau suma plătită de către Client către HP pentru Comanda corespunzătoare, oricare dintre sume este mai mare. Nici Clientul și nici HP nu vor fi considerați răspunzători pentru pierderea de

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

venituri sau profituri, costurile cu timpii morți, pierderea sau deteriorarea datelor sau costurile sau daunele indirecte, speciale sau nemateriale. Această prevedere nu limitează răspunderea niciuneia dintre părți pentru: utilizarea neautorizată a proprietății intelectuale, decese sau răni cauzate din neglijență; acte de fraudă; repudierea deliberată a Contractului; nici altă răspundere care nu poate fi exclusă sau limitată de legea aplicabilă.

- 35. Litigii.** În cazul în care Clientul este nemulțumit de orice produse sau servicii achiziționate în baza acestor clauze și nu este de acord cu soluția propusă de HP, suntem de acord să raportăm problema unui vice-președinte (sau unei persoane în funcție de conducere echivalentă) din organizațiile noastre pentru soluționare amiabilă, fără a aduce atingere dreptului de a solicita o măsură reparatorie legală ulterior.
- 36. Forța Majoră.** Niciuna dintre părți nu va fi responsabilă pentru întârzierile în realizarea Contractului sau pentru nerealizarea Contractului din cauze independente de voința lor, cu excepția obligațiilor de plată.
- 37. Încetare.** Fiecare dintre părți poate rezilia prezentul Contract în baza unui preaviz scris, în cazul în care cealaltă parte nu respectă obligațiile materiale și nu remediază încălcarea într-o perioadă de timp rezonabilă după ce a fost înștiințată în scris cu privire la detalii. Dacă una dintre părți devine insolubilă, nu poate să își achite datoriile la timp, solicită sau este supusă unei proceduri de declarare a falimentului, i se desemnează un administrator judiciar sau i se cesionează bunurile, cealaltă parte își rezervă dreptul de a rezilia prezentul Contract fără preaviz și poate să anuleze orice obligații neonorate.. Toate clauzele din Contract care, prin natura lor, se prelungesc și ulterior rezilierii sau expirării Contractului rămân în vigoare până în momentul în care sunt îndeplinite și vor fi aplicate succesorilor ambelor părți și cesionarilor permiși.
- 38. Generalități.** Prezentul Contract reprezintă înțelegerea noastră deplină cu privire la obiectul său și înlocuiește orice alte comunicări sau acorduri anterioare care ar putea exista. Modificările aduse Contractului vor fi realizate doar printr-un amendament scris semnat de ambele părți. Contractul va fi reglementat de legile țării din care provine HP sau Societatea Afiliată HP care acceptă Comanda, iar instanțele locale vor avea jurisdicția, însă HP sau Societatea Afiliată HP poate intenta proces în vederea plății în țara unde este localizată Societatea Afiliată Client care a plasat Comanda. Clientul și HP convin asupra inaplicabilității Convenției Națiunilor Unite pentru Vânzarea Internațională a Bunurilor. Reclamațiile apărute sau care au fost făcute în Statele Unite vor fi reglementate de legile Statului California, excluzând regulile privitoare la alegerea legii aplicabile și conflictul de legi.

## FIȘĂ DE DATE SUPPLEMENTARE

Această fișă de date suplimentare prevede cerințe și limitări generale suplimentare ce se aplică ofertelor de asistență HP, care sunt prezentate în detaliu în fișele de date specifice ofertelor, cu excepția ofertelor de asistență furnizate prin software HP.

### 1. ELIGIBILITATEA SERVICIILOR

- **Asistență hardware - Eligibilitate generală.** Produsele hardware trebuie să fie în bună stare de funcționare, determinată în mod rezonabil de către HP, ca să fie eligibile pentru serviciile de

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

asistență. De asemenea, trebuie să mențineți produsele eligibile la cele mai recente niveluri de configurare și revizie specificate de HP.

- **Reluarea Asistenței.** În cazul în care nu mai solicitați servicii de asistență pe o perioadă lungă de timp, HP vă poate taxa cu sume suplimentare la reluarea serviciilor de asistență sau vă poate solicita să efectuați anumite modernizări de hardware sau software.
- **Utilizarea Instrumentelor de Service Brevetate.** Este posibil ca HP să vă solicite să utilizați anumite sisteme hardware și/sau software și programe de diagnosticare și întreținere a rețelilor („Instrumente de Service Brevetate”), precum și anumite instrumente de diagnosticare care ar putea fi incluse ca parte a sistemului dumneavoastră. Instrumentele de Service Brevetate sunt și vor rămâne proprietatea unică și exclusivă a HP și sunt oferite „ca atare”. Instrumentele de Service Brevetate se pot baza pe sistemele sau locațiile dumneavoastră. Puteți utiliza Instrumentele de Service Brevetate doar în timpul perioadei de asistență aplicabile și doar în conformitate cu dispozițiile HP și nu puteți vinde, transfera, cesiona, gaja sau greva sau transmite Instrumentele de Service Brevetate. La expirarea perioadei de Asistență, veți returna Instrumentele de Service Brevetate sau veți permite HP să preia aceste Instrumente de Service Brevetate. De asemenea, va trebui să:
  - Permiteți HP să păstreze Instrumentele de Service Brevetate aflate pe sistemele sau în locațiile dumneavoastră și să asistați HP în punerea acestora în funcțiune;
  - Instalați Instrumentele de Service Brevetate, inclusiv instalarea elementelor de actualizare și a corecțiilor locale;
  - Utilizați capacitatea de transfer de date electronice pentru a informa HP cu privire la evenimentele identificate de către software;
  - În cazul în care acest lucru este necesar, să achiziționați hardware de legătură la distanță indicat de către HP pentru sistemele cu servicii de diagnoză la distanță;
  - Asigurați conectivitate la distanță printr-o linie de comunicații aprobată.

## 2. LIMITE ALE SERVICIULUI DE ASISTENȚĂ

- **Disponibilitate locală a serviciilor de asistență.** Există posibilitatea ca unele oferte, caracteristici și opțiuni (și produsele aferente) să nu fie disponibile în toate țările sau zonele. În plus, asistența oferită în afara zonei de acoperire aplicabilă a HP poate fi afectată de taxe de transport, timpi de răspuns mai mari, angajamente diminuate în ceea ce privește refacerea sau repararea și program redus.
- **Asistență versiune.** Cu excepția cazului în care HP hotărăște altfel în scris și pentru ofertele care nu sunt furnizate prin software HP, HP oferă asistență doar pentru versiunea curentă și pentru Versiunea imediat anterioară a software-ului ce poartă marca HP și cu condiția utilizării unui software ce poartă marca HP împreună cu hardware sau software inclus în configurațiile indicate de către HP la nivelul versiunii specificate.. „Versiune” înseamnă o ediție de software care conține noi caracteristici, îmbunătățiri și/sau elemente de actualizare și întreținere sau, pentru anumite software-uri, o colecție de revizuri introduse între-o singură entitate și puse la dispoziție de către HP clienților în forma respectivă.
- **Relocarea și impactul supra serviciilor de asistență.** Relocarea oricăror produse de asistență este responsabilitatea dumneavoastră și este supusă disponibilității locale și modificărilor de taxe. Ar putea fi nevoie de o notificare prealabilă rezonabilă în vederea furnizării de asistență după relocare. Pentru produse, orice relocare este supusă și condițiilor de licență aplicabile produselor în cauză.
- **Asistența multi-distribuitor.** HP oferă asistență pentru anumite produse ce nu poartă marca HP. Fișa de date relevantă va menționa disponibilitatea și nivelul de acoperire, iar asistența va fi oferită în consecință, indiferent dacă produsele ce nu poartă marca HP se află sau nu în garanție. HP poate întrerupe acordarea asistenței pentru produsele ce nu poartă marca HP în cazul în care producătorul sau proprietarul de licență încetează să acorde asistență pentru acestea.

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

- **Modificări.** Veți permite HP, la solicitarea sa, și cu titlu gratuit, să modifice produsele pentru îmbunătățirea funcționării, asistenței și fiabilității, sau în vederea îndeplinirii cerințelor legale.

### 3. RESPONSABILITĂȚILE CLIENTULUI

- **Accesul la locație și la produse.** Veți permite accesul HP la produsele acoperite de asistență; și, dacă este cazul, veți oferi un spațiu de activitate și facilități corespunzătoare; accesul la informații, resursele clientului și facilități și utilizarea acestora, în funcție de cum este considerat necesar de către HP ca să poată asigura service pentru produs; și alte cerințe de acces descrise în fișa de date relevantă. În cazul în care nu permiteți accesul în conformitate cu cele de mai sus, împiedicând astfel HP să ofere asistență, HP își rezervă dreptul de a vă taxa pentru solicitarea de asistență în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HP. Sunteți responsabil pentru îndepărtarea oricăror produse care nu sunt eligibile pentru asistență, conform indicațiilor HP, pentru a permite HP să ofere servicii de asistență.. În cazul în care furnizarea de asistență este îngreunată din cauza produselor inadecvate, HP vă va taxa pentru munca suplimentară în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii, publicată de HP.
- **Licențe.** Puteți achiziționa asistență disponibilă pentru produsele ce poartă marca HP doar dacă puteți oferi dovezi că ați achiziționat de drept o licență HP corespunzătoare pentru produse și nu puteți altera sau modifica produsele dacă nu aveți acordul HP.
- **Documentație de asistență software și drept de copiere.** Puteți copia actualizările documentației doar dacă ați achiziționat dreptul de copiere a acestora pentru produsele asociate. Copiile trebuie să includă marca comercială HP corespunzătoare și notificările cu privire la drepturile de autor.
- **Unitățile împrumutătorului.** HP își păstrează titlul de proprietate, iar dumneavoastră veți suporta riscul de pierdere sau deteriorare a unităților împrumutate, puse la dispoziția HP ca parte a asistenței hardware sau a serviciilor de garanție, iar aceste unități vor fi returnate HP libere de orice sarcini sau servituți la încheierea perioadei împrumutului.
- **Asistență hardware: Cabluri și conectori compatibili.** Veți conecta produsele hardware ce beneficiază de asistență cu cabluri și conectori (inclusiv fibre optice) care sunt compatibili cu sistemul, în conformitate cu manualul de operare al producătorului.
- **Salvarea de siguranță a datelor.** Pentru a putea reface fișierele, datele sau programele dumneavoastră care au fost pierdute sau modificate, trebuie să întrețineți un sistem sau o procedură de salvare de siguranță care să nu depindă de produsele ce beneficiază de asistență.
- **Paliative temporare.** Veți implementa procedurile sau paliativele temporare oferite de HP, în timp de HP va lucra la găsirea unei soluții permanente.
- **Mediu periculos.** Veți înștiința HP în cazul în care utilizați produsele într-un mediu cu un potențial pericol în ceea ce privește sănătatea și siguranța angajaților sau subantreprenorilor HP. HP v-ar putea solicita să păstrați respectivele produse sub supravegherea HP și poate să amâne oferirea de service până în momentul în care remediați respectivele pericole.
- **Reprezentantul autorizat.** Trebuie să fie prezent un reprezentat în momentul în care HP oferă asistență la locația dumneavoastră.
- **Lista de produse.** Veți crea, menține și actualiza o listă cu toate produsele care beneficiază de asistență, incluzând: locația produselor, numerele lor de serie, identificatorii de sistem indicați de HP și nivelurile de acoperire.
- **Apelanți desemnați pentru centrul de asistență.** Veți identifica un număr rezonabil de apelanți, care va fi hotărât de către HP și Client („Apelanți Desemnați”), care vor putea accesa centrele telefonice de asistență client („Centre de Asistență”).
- **Competențe ale apelanților desemnați pentru centrul de asistență.** Apelanții Desemnați trebuie să aibă cunoștințe generale și să demonstreze aptitudini tehnice în administrarea și conducerea sistemului, iar în cazul în care este necesar, în administrarea și conducerea de rețea și în testarea de diagnosticare. HP poate verifica și discuta cu dumneavoastră despre experiențe oricărui Apellant Desemnat pentru a stabili eligibilitatea inițială. În cazul în care apar probleme pe parcursul unui apel



Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

Data intrării în vigoare (dacă este cazul).....

Durata (dacă este cazul).....

telefonic efectuat către Centrul de Asistență, care, conform părerii rezonabile a HP, au fost cauzate de lipsa de experiență și instruire a Apelantului Desemnat, vi se poate solicita să înlocuiți Apelantul Desemnat. Toți Apelanții Desemnați trebuie să aibă identificatorul de sistem corespunzător care vă este oferit în momentul inițierii asistenței. Centrele de Asistență pot oferi asistență în limba engleză sau în limbile locale sau în ambele.

#### 4. PREVEDERI GENERALE

- **Anularea.** Puteți anula comanda de asistență sau șterge produsele din lista de asistență în baza unui preaviz scris de treizeci (30) de zile, cu excepția cazului în care se convine altfel în scris. HP poate înceta acordarea asistenței pentru produse și furnizarea de servicii de asistență specializate ce nu mai sunt incluse în programul de asistență al HP în baza unui preaviz de șaizeci (60) de zile, cu excepția cazului în care se stabilește altfel în scris. Dacă anulați asistența preplătită, HP vă va rambursa o sumă proporțională cu asistența preplătită neutilizată, făcând obiectul oricăror restricții sau taxe de reziliere stabilite în scris.
- **Prețuri.** Cu excepția asistenței preplătite sau în cazul în care se stipulează altfel în scris, HP poate modifica prețurile solicitate pentru asistență în baza unui preaviz scris de șaizeci (60) de zile.
- **Servicii suplimentare.** Serviciile suplimentare oferite de HP la solicitarea dumneavoastră și care nu sunt incluse în asistența achiziționată vor fi taxate în conformitate cu lista de prețuri pentru servicii în vigoare, aferentă țării în care sunt oferite serviciile.
- **Piese de schimb.** Piesele oferite în baza asistenței hardware pot înlocui întreaga unitate și pot fi noi sau echivalente din punct de vedere funcțional cu unele noi în ceea ce privește performanța și fiabilitatea. Piesele înlocuite devin proprietatea HP, cu excepția cazului în care HP hotărăște altfel, iar dumneavoastră plătiți costurile aferente.