

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

CLAUZE PENTRU CLIENȚII SOCIETĂȚII HP - ASISTENȚĂ

1. **Părțile.** Aceste clauze reprezintă contractul („**Contract**”) care reglementează achiziția serviciilor de asistență 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 materialele suport identificate de către părți ca fiind încorporate prin atașament sau referință (“**Material Suport**”). Materialul Suport poate include (de exemplu) liste de produse de asistență, 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 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 sau prin portalul dedicat clientului, precum și prin scrisoare, fax sau e-mail. După caz, Comenzile trebuie să specifice o dată de livrare a serviciilor. În cazul în care Clientul prelungeste termenul de livrare a serviciului din cadrul unei Comenzi existente la peste (90) de zile, aceasta va fi considerată o Comandă nouă. .
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, 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. .
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 îndeplinirea Comenzilor sau serviciilor deschise, în cazul în care Clientul nu efectuează plățile la scadență.
7. **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 Clientilor, precum și sistemele Clientului care beneficiază de asistență.
8. **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;

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

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.
9. **Dependențe.** Capacitatea HP de a livra servicii va depinde de cooperarea rezonabilă și oportună a Clientului și de exactitatea și caracterul complet al datelor Clientului necesare în vederea livrării serviciilor.
 10. **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.
 11. **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 probleme legate de servicii.
 12. **Act de renunțare.** Exceptând obligațiile prevăzute în aceste clauze, în măsura permisă de lege, HP renunță la orice alte garanții.
 13. **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. .
 14. **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 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.
 15. **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

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

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 dezvoltare este solicitată prin lege sau de către o agenție guvernamentală.

- 16. 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.
- 17. Conformitatea cu Comerțul Global.** Serviciile furnizate în baza acestor clauze sunt pentru utilizarea la nivel intern de către Client și nu pentru comercializarea către alți clienți. HP își poate suspenda îndeplinirea obligațiilor pe care le are în baza prezentului Contract în măsura permisă de legile aplicabile oricărei părți.
- 18. Limitarea Răspunderii.** HP va fi responsabilă pentru daunele pe care Clientul le-ar putea suferi ca urmare a achiziționării serviciilor de la HP, până la 1.000.000 USD sau suma plătită de către Client către HP pentru Comanda corespunzătoare, oricare dintre sume este mai mare. Cu excepția utilizării neautorizate a proprietății intelectuale a Clientului sau a HP, nici Clientul și nici HP nu vor fi considerați răspunzători pentru pierderea de venituri sau profituri, costurile cu timpii morți, pierderea sau deteriorarea datelor sau costurile sau daunele indirecte, speciale sau nemateriale. Niciuna dintre părți nu își limitează răspunderea pentru: decese sau răniri cauzate din neglijență; acte de fraudă; repudierea deliberată a Contractului; nici altă răspundere care nu poate fi exclusă sau limitată de legea aplicabilă.
- 19. Litigii.** În cazul în care Clientul este nemulțumit de orice 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.
- 20. 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.
- 21. 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 duse la îndeplinire și vor fi aplicate succesorilor ambelor părți și cesionarilor legali.

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

- 22. 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 Societatea Afiliată HP care acceptă Comanda, iar instanțele locale vor avea jurisdicția, însă HP poate intenta proces în vederea plății în țara este localizată Societatea Afiliată Client care a plasat Comanda. Clientul și HP convin asupra inaplicabilității Convenției Națiunilor Unite pentru Vânzarea Internațională a Bunurilor.

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 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 rețelelor („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

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

oferită în afara zonei de acoperire aplicabilă a HP poate fi afectată de taxe de transport, timp 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 revizuirii 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.
- **Asistență 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.
- **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.

Au fost solicitate numerele contractelor:

HP:.....

Client:.....

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

Durata (dacă este cazul).....

- **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 Apelant Desemnat pentru a stabili eligibilitatea inițială. În cazul în care apar probleme pe parcursul unui apel 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 plățiți costurile aferente.