

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

### **OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ HEWLETT-PACKARD**

- 1. Strony.** Niniejsze ogólne warunki stanowią treść umowy („**Umowa**”), na mocy, której jednostka powiązana HP Inc. wskazana w miejscu podpisu niniejszych warunków („**HP**”) świadczy usługi pomocy technicznej na rzecz jednostki Klienta wskazanej w miejscu podpisu niniejszych warunków („**Klient**”).
- 2. Zamówienia.** „**Zamówienie**” oznacza zaakceptowane zamówienie oraz wszelkie materiały wskazane przez strony lub znajdujące się w załącznikach do Umowy („**Materiały dodatkowe**”). Materiały dodatkowe mogą zawierać w szczególności: listy wspieranych produktów, specyfikację sprzętu lub usług, opisy usług, formularze zawierające dane i ich uzupełnienia, zakres prac (SOW), gwarancje i opisy poziomu usług. Materiały dodatkowe mogą zostać udostępnione Klientowi w formie drukowanej lub w formie elektronicznej poprzez stronę internetową HP.
- 3. Zakres Zamówień.** Niniejsze warunki mogą dotyczyć jednego lub wielu Zamówień. Dodatkowo, niniejsze warunki mogą zostać użyte przez jednostki powiązane Klienta. „**Jednostka Powiązana danej strony**”, oznacza podmiot kontrolowany, kontrolujący lub pozostający pod wspólną kontrolą z tą stroną. Związanie danej strony niniejszymi warunkami może zostać potwierdzone poprzez ich podpisanie lub poprzez zamieszczenie odniesienia do niniejszych warunków w Zamówieniu. Jednostki Powiązane Klienta składają zamówienia w oparciu o niniejsze Warunki w kraju, w którym ma siedzibę Jednostka powiązana HP akceptująca Zamówienie. Zamówienie to powinno wskazywać odniesienie do niniejszych Warunków, a także zawierać dodatkowe uregulowania wynikające z lokalnego prawa i praktyki rynkowej.
- 4. Składanie Zamówień.** Klient może składać zamówienia w HP za pośrednictwem strony internetowej lub specjalnego portalu dla klientów, a także listownie, faksem lub pocztą elektroniczną. Zamówienia muszą zawierać adres dostawy oraz — w stosownych przypadkach — termin dostawy. Jeśli Klient przesunie termin dostawy dla istniejącego Zamówienia o ponad dziewięćdziesiąt (90) dni, wówczas taka zmiana będzie traktowana jako nowe zamówienie.
- 5. Ceny i podatki.** Ceny zostaną podane na piśmie przez HP lub — w przypadku braku wyceny pisemnej — będą zgodne z cenami zamieszczonymi na stronie internetowej, w portalu dla klientów lub w opublikowanym przez HP cenniku obowiązującym w czasie składania zamówienia w HP. O ile nie zaznaczono inaczej, ceny nie zawierają podatków, ceł ani opłat (w tym opłat za instalację, koszty wysyłki i opłat manipulacyjnych). Jeśli na mocy przepisów prawa przy zamówieniu należy uwzględnić podatek dochodowy potrącany u źródła, będą miały wtedy zastosowanie odpowiednie procedury HP. Uzasadnione drobne wydatki poniesione przez HP w ramach świadczenia usług specjalistycznych/konsultingowych, takie jak koszty podróży, zostaną rozliczone osobno.
- 6. Faktury i płatność.** HP wystawi fakturę najpóźniej do końca miesiąca, w którym zostały dostarczone produkty lub usługi a Klient zobowiązuje się zapłacić, wszystkie zafakturowane kwoty w terminie wskazanym na fakturze. HP może zawiesić lub anulować realizację świadczonych usług wsparcia technicznego, jeśli Klient nie zapłaci wystawionych faktur w terminie.

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

- 7. Usługi wsparcia technicznego.** Usługi wsparcia technicznego HP zostały określone w odpowiednich Materiałach Dodatkowych usługi dotyczących danego Zamówienia. Materiały te zawierają opis oferty HP, wymagania dotyczące kwalifikacji, ograniczenia dotyczące usług i zakres odpowiedzialności Klienta, jak również systemy Klienta, które są objęte usługami wsparcia technicznego.
- 8. Ograniczenia.** HP nie ma obowiązku świadczenia usług serwisowych, gwarancyjnych ani wsparcia technicznego w przypadku:

  - 1) nieprawidłowego używania produktów, przygotowania lokalizacji, niewłaściwych warunków środowiskowych lub innych warunków niezgodnych z opisanymi w Materiałach Dodatkowych;
  - 2) modyfikacji lub niewłaściwej konserwacji lub kalibracji systemu nie przeprowadzonych przez HP lub nie zatwierdzonych przez HP;
  - 3) awarii lub funkcjonalnych ograniczeń jakiegokolwiek oprogramowania osób trzecich lub produktu osób trzecich mających wpływ na system wspierany przez HP lub świadczone usługi;
  - 4) istnienia zakłóceń (np. wirusów, robaków) nie wprowadzonych przez HP;
  - 5) nadużycia, zaniedbania, wypadku, uszkodzeń w wyniku ognia lub wody, zakłóceń instalacji elektrycznej, transportu przez Klienta lub innych przyczyn leżących poza kontrolą HP.
- 9. Zależności.** Możliwość świadczenia usług wsparcia technicznego przez HP zależy od należytej i terminowej współpracy ze strony Klienta oraz od poprawności i kompletności wszelkich danych, jakich HP będzie potrzebowało od niego w tym celu.
- 10. Zlecenia zmian.** Obie strony zgadzają się wyznaczyć przedstawiciela ds. projektu, który będzie pełnił rolę głównego punktu kontaktowego w zakresie zarządzania świadczeniem usług wsparcia technicznego i rozwiązywania potencjalnych problemów. Wnioski o zmianę zakresu usług wsparcia technicznego lub materiałów przedstawianych do odbioru wymagają zlecenia zmiany podpisanego przez obie strony.
- 11. Usługi.** Usługi będą świadczone zgodnie z ogólnie uznanymi praktykami i standardami handlowymi. W przypadku naruszenia takich praktyk/standardów, Klient zobowiązany jest powiadomić HP o takim naruszeniu ze stosownym wyprzedzeniem, a HP ponownie wykona usługi tak, aby te praktyki/standardy zostały dotrzymane.
- 12. Prawa własności intelektualnej.** Na mocy niniejszej Umowy nie następuje przeniesienie żadnych praw własności intelektualnej. Klient przyznaje HP niewyłączne, obowiązujące na całym świecie, nieodpłatne prawo oraz licencję do wszelkiej własności intelektualnej, która jest niezbędna HP i wyznaczonym przez nie osobom do realizacji zamówionych usług, w szczególności na polach eksploatacji opisanych w art. 50 i 74 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 (Dz. U. z 1994 r. nr 24, poz. 83, z późniejszymi zmianami). Jeśli zgodnie z Materiałami Dodatkowymi HP dostarczyło elementy stworzone

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

wyłącznie dla Klienta, wówczas przyznaje Klientowi obowiązującą na całym świecie, niewyłączną, w pełni opłaconą, wolną od dodatkowych opłat licencję na powielanie i wykorzystywanie kopii tych elementów wewnątrz przedsiębiorstwa Klienta.

- 13. Naruszenie praw własności intelektualnej.** HP będzie bronić Klienta przed roszczeniami, w myśl których produkty lub usługi oznaczone marką HP i dostarczone na mocy niniejszej Umowy, naruszają własność intelektualną osób trzecich. Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić HP o takim roszczeniu oraz współpracować z HP przy obronie przed roszczeniami osób trzecich. HP może zaoferować Klientowi produkty lub usługi wolne od praw osób trzecich i będące funkcjonalnymi odpowiednikami pierwotnych rozwiązań. HP może też zakupić odpowiednią licencję. Jeśli opcje te nie są dostępne, HP zwróci Klientowi pełną (jeśli nie upłynął jeszcze rok od dostawy) lub odpowiednio pomniejszoną (w okresie późniejszym) kwotę zapłaconą za dany produkt. W przypadku usług wsparcia technicznego HP zwróci Klientowi sumę wszelkich kwot opłaconych z góry, a w przypadku usług specjalistycznych — uiszczoną za nie kwotę. HP nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia będące wynikiem jakiegokolwiek nieautoryzowanego używania produktów lub usług.
- 14. Poufność.** Informacje przekazywane na mocy niniejszej Umowy będą traktowane jako poufne, jeśli zostały oznaczone jako takie podczas ich ujawniania lub jeśli na ich poufność wyraźnie wskazują ich charakter i okoliczności ujawnienia. Informacje poufne mogą być wykorzystywane tylko w związku z wypełnianiem zobowiązań lub wykonywaniem praw wynikających z niniejszych warunków i mogą być przekazywane wyłącznie pracownikom, współpracownikom, przedstawicielom lub wykonawcom, którzy muszą poznać takie informacje w tym celu. Dodatkowo, HP może udostępniać informacje poufne podmiotom należącym do grupy kapitałowej (korporacji) Hewlett-Packard w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331, z późniejszymi zmianami). Informacje Poufne muszą być chronione przy użyciu środków w rozsądnym zakresie zapobiegających ich nieupoważnionemu wykorzystaniu lub ujawnieniu. Zobowiązanie do zachowania poufności przez stronę otrzymującą obowiązuje przez trzy (3) lata od daty ujawnienia informacji lub (jeśli ten okres jest dłuższy) przez czas, w jakim informacje te pozostają poufne. Obowiązki dotyczące zachowania poufności nie dotyczą informacji, które: (i) były znane lub zostały dostarczone stronie otrzymującej bez obowiązku zachowania poufności; (ii) zostały niezależnie opracowane przez stronę otrzymującą; lub (iii) których ujawnienie jest wymagane na mocy prawa lub na żądanie instytucji państwowej.
- 15. Dane osobowe.** Każda ze stron zobowiązana jest do przestrzegania regulacji związanych z ochroną danych osobowych. W ramach świadczenia usług HP nie zamierza uzyskiwać dostępu do informacji pozwalających na identyfikację użytkowników, („**Dane Osobowe**”). Jeżeli HP uzyska dostęp do Danych Osobowych zgromadzonych w systemach lub urządzeniach Klienta, dostęp ten będzie miał charakter incydentalny. Klient pozostanie administratorem Danych Osobowych. HP będzie wykorzystywać Dane Osobowe, do których uzyska dostęp, wyłącznie do celów świadczenia zamówionych usług.

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

- 16. Zgodność z zasadami handlu międzynarodowego.** Usługi dostarczane Klientowi zgodnie z niniejszymi warunkami, są przeznaczone do użytku wewnętrznego Klienta, a nie do dalszego wykorzystania komercyjnego. HP może zawiesić realizację zamówienia w razie naruszenia obowiązującego prawa.
- 17. Ograniczenie odpowiedzialności.** Odpowiedzialność HP związana z wykonywaniem niniejszej Umowy jest ograniczona do szkód rzeczywistych oraz do wartości 1 000 000 USD lub do kwoty zapłaconej HP przez Klienta w związku z Zamówieniem — w zależności od tego, która z tych kwot jest wyższa. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, kosztów przestoju, utraty lub uszkodzenia danych, zastępczego wykonania oraz kosztów lub szkód pośrednich. Odpowiedzialność żadnej ze stron nie podlega ograniczeniom w przypadku: naruszenia praw własności intelektualnej, śmierci lub uszkodzenia ciała spowodowanego niedbalstwem, oszustwa oraz w przypadkach, w których ograniczenie odpowiedzialności jest wyłączone przepisami prawa.
- 18. Spory.** Jeśli Klient nie jest zadowolony z zakupu usług wsparcia technicznego i nie zgadza się z rozwiązaniem proponowanym przez HP, obie strony zobowiązują się niezwłocznie przekazać daną kwestię zarządom swoich przedsiębiorstw w celu zawarcia ugody. Postanowienie to nie ogranicza przysługującego stronom prawa do wykorzystania innych środków prawnych.
- 19. Siła Wyższa.** Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków z przyczyn leżących poza jej uzasadnioną kontrolą. Niniejsze postanowienie nie dotyczy jednak obowiązków płatniczych stron.
- 20. Rozwiązanie.** Każda ze stron może rozwiązać niniejszą Umowę w drodze pisemnego wypowiedzenia w przypadku, w którym druga strona naruszy istotne zobowiązanie umowne i nie naprawi tego naruszenia w odpowiednim czasie po otrzymaniu pisemnego wskazania naruszeń. Jeżeli którakolwiek ze Stron stanie się niewypłacalna, zaprzestanie płacenia zobowiązań w terminie, złoży wniosek o ogłoszenie upadłości lub o rozpoczęcie postępowania układowego lub taki wniosek zostanie wobec niej złożony, druga strona może wypowiedzieć niniejszą Umowę lub anulować niewykonane zobowiązania. Warunki niniejszej Umowy, które ze swej natury obowiązują również po wypowiedzeniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy, pozostaną w mocy aż do ich wykonania i będą miały zastosowanie również w stosunku do prawnych następców stron. W przypadku, gdy na mocy obowiązującego prawa Klient jest uprawniony do odstąpienia od Umowy lub Zamówienia, odstąpienie wywiera skutek wyłącznie w części niewykonanej. Odstąpienie dla swojej ważności wymaga formy pisemnej.
- 21. Postanowienia ogólne.** Niniejsze warunki stanowią całość porozumienia odnośnie przedmiotu Umowy i zastępują wszelką wcześniejszą korespondencję lub umowy w tym zakresie. Modyfikacja niniejszych warunków jest możliwa jedynie w formie dokumentu sporządzonego na piśmie i podpisanego przez obydwie strony. Niniejsze warunki podlegają prawu polskiemu. Wszelkie spory mogące wyniknąć z niniejszych warunków będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby HP. Jednakże, HP lub Jednostka powiązana HP może wnieść pozew o zapłatę w kraju, w którym znajduje się siedziba Jednostki powiązanej Klienta, w imieniu której zostało złożone Zamówienie. Klient i HP uzgadniają, że do

## Warunki HP FAST — pomoc techniczna

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

niniejszej Umowy nie ma zastosowania Konwencja ONZ o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów.

## INFORMACJE UZUPEŁNIAJĄCE

Niniejsze Informacje uzupełniające określają dodatkowe ogólne wymagania i ograniczenia, obowiązujące w przypadku ofert dotyczących usług pomocy technicznej HP, które zostały szczegółowo określone w informacjach związanych z konkretną ofertą, z wyłączeniem oferty usług pomocy technicznej świadczonych w ramach działu oprogramowania HP (HP Software).

### 1. KWALIFIKACJE DO ŚWIADCZENIA USŁUG

- **Pomoc techniczna dotycząca sprzętu — kwalifikacje ogólne.** Do objęcia usługą pomocy technicznej kwalifikują się produkty znajdujące się w dobrym stanie technicznym, zgodnie z wytycznymi HP. Produkty zakwalifikowane do programu pomocy technicznej muszą być również zaktualizowane do najnowszej konfiguracji i wersji określonej przez HP.
- **Wznowienie pomocy technicznej.** Jeżeli okres świadczenia pomocy technicznej wygaśnie, HP może obciążyć Klienta dodatkowymi opłatami za wznowienie usług pomocy technicznej lub zażądać od Klienta, aby zaktualizował określony sprzęt lub oprogramowanie.
- **Użycie Firmowych Narzędzi Serwisowych.** HP może wymagać użycia określonych systemów oprogramowania i/lub sprzętu oraz sieciowych programów diagnostycznych i konserwacyjnych („Narzędzia Serwisowe”), jak również określonych narzędzi diagnostycznych, które mogą stanowić część posiadanego systemu. Narzędzia Serwisowe są i pozostają wyłączną własnością HP, udostępnianą w takiej formie, w jakiej się znajduje. Narzędzia Serwisowe mogą się znajdować w systemach lub obiektach Klienta. Klient może używać Narzędzi Serwisowych wyłącznie w okresie obowiązywania usługi pomocy technicznej oraz wyłącznie za zgodą HP. Klient nie może sprzedać, dokonać cesji, zastawić ani w żaden inny sposób obciążyć Narzędzi Serwisowych. Po zakończeniu pomocy technicznej Klient zwróci Narzędzia Serwisowe lub umożliwi HP ich usunięcie. Klient ma także obowiązek:
  - umożliwić HP utrzymanie Narzędzi Serwisowych w systemach lub obiektach Klienta oraz pomagać HP w ich obsłudze;
  - zainstalować Narzędzia Serwisowe wraz z wszystkimi wymaganymi aktualizacjami i modyfikacjami oprogramowania;
  - wykorzystywać możliwości elektronicznego transferu danych do informowania HP o zdarzeniach wykrytych przez oprogramowanie;
  - w razie konieczności, zakupić określony przez HP sprzęt umożliwiający zdalną komunikację dla systemów wyposażonych w usługę diagnostyki zdalnej, oraz

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

- o umożliwić komunikację zdalną przez łącze komunikacyjne zatwierdzone przez HP.

## **2. OGRANICZENIA POMOCY TECHNICZNEJ**

- **Lokalna dostępność pomocy technicznej.** Nie wszystkie oferty, elementy i usługi (oraz powiązane produkty) są dostępne we wszystkich krajach lub obszarach. Co więcej, pomoc techniczna poza właściwymi obszarami, na których usługi HP są dostępne, może wiązać się z opłatami z tytułu podróży, dłuższym czasem reakcji, ograniczonymi zobowiązaniami do odtworzenia lub naprawy oraz ograniczonym czasem dostępności.
- **Obsługa wersji.** O ile usługi nie są świadczone w ramach działu oprogramowania HP (HP Software), HP świadczy pomoc techniczną wyłącznie dla aktualnej wersji oraz wersji bezpośrednio poprzedzającej aktualną wersję oprogramowania HP, pod warunkiem że oprogramowanie HP jest wykorzystywane wraz ze sprzętem lub oprogramowaniem w konfiguracji określonej przez HP na poziomie danej wersji, chyba że pisemne uzgodnienia z HP stanowią inaczej. Wersja oznacza ostatnie wydanie oprogramowania zawierające nowe funkcje, rozszerzenia i/lub aktualizacje dotyczące konserwacji lub, dla niektórych rodzajów oprogramowania, zbiór korekt zapakowanych w ramach jednej jednostki i jako taki udostępniony klientom przez HP.
- **Relokacja i jej wpływ na pomoc techniczną.** Relokacja wszelkich produktów objętych pomocą techniczną obciąża Klienta i zależy od dostępności lokalnej oraz zmian wysokości opłat. Aby pomoc techniczna mogła zostać rozpoczęta po relokacji, wymagane może być wcześniejsze powiadomienie HP. W przypadku produktów każda relokacja podlega również warunkom umowy licencyjnej dla tych produktów.
- **Pomoc techniczna do rozwiązań innych producentów.** HP zapewnia pomoc techniczną do określonych produktów nieoznaczonych marką HP. Warunki dotyczące dostępności, zakresu usług i dostawy pomocy technicznej do rozwiązań innych producentów są określone w odpowiednich dokumentach, bez względu na to, czy produkty nieoznaczone marką HP są objęte gwarancją, czy nie. HP może zaprzestać świadczenia pomocy technicznej dla produktów nieoznaczonych marką HP, jeżeli ich producent lub licencjodawca zaprzestanie obsługi takich produktów.
- **Modyfikacje.** Klient umożliwi HP, na żądanie HP i bez dodatkowych opłat, modyfikację produktów w celu poprawy obsługi, możliwości świadczenia pomocy technicznej oraz niezawodności lub spełnienia wymogów prawnych.

## **3. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI KLIENTA**

- **Dostęp do obiektu i produktu.** Klient zapewni HP dostęp do produktów objętych pomocą techniczną, a w razie potrzeby, odpowiedniej przestrzeni roboczej i pomieszczenia w rozsądnej odległości od produktów, dostęp do informacji, zasobów klienta i pomieszczeń oraz możliwość korzystania z nich w zakresie, który HP uzna za niezbędny do obsługi produktów. Klient spełni także inne wymagania dotyczące dostępu opisane w odpowiednich dokumentach. Jeżeli Klient nie zapewni takiego dostępu, w związku z czym HP nie będzie w stanie zrealizować usług pomocy technicznej, HP ma prawo obciążyć Klienta z tytułu wezwania do pomocy technicznej zgodnie z opublikowanymi stawkami HP za takie usługi. Klient zobowiązany jest usunąć wszelkie produkty niekwalifikujące się do pomocy technicznej, zgodnie ze wskazówkami HP, w celu umożliwienia HP świadczenia usług pomocy technicznej. Jeżeli świadczenie usług pomocy technicznej utrudniają niekwalifikujące się do niej produkty, HP może obciążyć Klienta dodatkową opłatą zgodnie z opublikowanymi stawkami HP.

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

- **Licencje.** Klient może nabyć dostępne usługi pomocy technicznej dla produktów HP tylko wtedy, gdy jest w stanie przedstawić dowody, że zgodnie z prawem nabył odpowiednią licencję HP na takie produkty. Wszelkie zmiany lub modyfikacje produktów są zabronione, chyba że zostaną one wprowadzone po każdorazowym uzyskaniu zgody ze strony HP.
- **Dokumentacja w zakresie pomocy technicznej do oprogramowania i prawa do jej powielania.** Klient ma prawo powielać aktualizacje dokumentacji jedynie po wykupieniu prawa do powielania dokumentacji dotyczącej odpowiednich produktów. Kopie takie będą zawierały odpowiednie informacje na temat znaków towarowych i praw autorskich HP.
- **Jednostki wypożyczone.** Tytuł własności jednostek wypożyczonych zachowuje HP, a Klient ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia takich jednostek dostarczonych przez HP w ramach pomocy technicznej dla sprzętu lub w ramach świadczenia usług gwarancyjnych. Po upływie okresu wypożyczenia, jednostki takie należy zwrócić HP wolne od zastawów i obciążeń.
- **Obsługa sprzętu: zgodne kable i złącza.** Klient podłączy produkty objęte pomocą techniczną kablami lub złączami (w tym ewentualnie światłowodami) zgodnymi z instrukcją obsługi producenta.
- **Tworzenie kopii zapasowych.** Klient zobowiązany jest utrzymywać oddzielny system rezerowy lub procedury archiwizacyjne niezależne od produktów objętych pomocą techniczną w celu odtwarzania utraconych lub zmienionych plików, danych lub programów.
- **Tymczasowe obejścia problemu.** Podczas gdy HP będzie pracować nad stałymi rozwiązaniami, Klient wdroży tymczasowe procedury lub obejścia problemu dostarczone przez HP.
- **Niebezpieczne środowisko.** Klient powiadomi HP w przypadku korzystania z produktów w środowisku, które stwarza potencjalne zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa pracowników lub podwykonawców HP. HP może zażądać od Klienta, aby utrzymywał takie produkty pod nadzorem HP, i może przesunąć realizację usług do momentu, gdy Klient usunie istniejące zagrożenie.
- **Upoważniony przedstawiciel.** W trakcie wykonywania przez HP usług pomocy technicznej w obiektach Klienta obecny będzie przedstawiciel Klienta.
- **Wykaz produktów.** Klient opracuje oraz będzie prowadził i aktualizował wykaz wszystkich produktów objętych pomocą techniczną, uwzględniający: lokalizację produktów, numery seryjne, identyfikatory systemu nadane przez HP oraz poziomy ochrony.
- **Solution Center.** Klient określi uzasadnioną liczbę osób według ustaleń między HP i Klientem („Osoby Wyznaczone”), które będą miały dostęp do call center oferującego pomoc techniczną dla klientów HP („Solution Center”) lub do narzędzi pomocy online.
- **Kwalifikacje Osób Wyznaczonych.** Osoby Wyznaczone muszą dysponować ogólną wiedzą oraz umiejętnościami technicznymi w zakresie administrowania i zarządzania systemem oraz ewentualnie administrowania i zarządzania siecią oraz w zakresie testów diagnostycznych. Aby wstępnie sprawdzić wymagane kwalifikacje, HP może przeanalizować i omówić z Klientem doświadczenie Osób Wyznaczonych. Jeżeli w trakcie kontaktu z Solution Center wynikną problemy, które według HP mogą być efektem braku ogólnego doświadczenia i przeszkolenia Osoby Wyznaczonej, HP może zażądać od Klienta zmiany takiej osoby. Osoby Wyznaczone zobowiązane są posiadać odpowiednie identyfikatory systemowe dostarczone przez HP w momencie uruchomienia

## Warunki HP FAST — pomoc techniczna

HP Inc Polska Sp. z o.o., z siedzibą i adresem w Warszawie, ul. Szturmowa 2a, 02-678 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000546115, NIP 521 369 05 63, REGON 360916326, GIOŚ: E0020757WZBW, kapitał zakładowy 480.000 złotych.

Numer Umowy

HP \_\_\_\_\_

Klient \_\_\_\_\_

Data wejścia w życie (jeśli dotyczy).....

Czas trwania umowy (jeśli dotyczy).....

pomocy technicznej. Solution Center HP może udzielać pomocy w języku angielskim, w językach lokalnych lub w obydwu kombinacjach językowych.

### 4. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- **Anulowanie.** Klient może anulować zamówienia na pomoc techniczną lub wyłączyć produkty z zakresu pomocy technicznej z trzydziestodniowym (30-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem, chyba że ustalono inaczej na piśmie. HP może zaprzestać udzielania pomocy technicznej dla produktów i konkretnych usług pomocy technicznej, które nie wchodzą już w zakres oferty pomocy technicznej HP, z sześćdziesięciodniowym (60-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie. Jeżeli Klient anuluje opłacone z góry usługi pomocy technicznej, HP zwróci Klientowi proporcjonalną kwotę z tytułu niewykorzystanej, opłaconej pomocy technicznej, pomniejszoną o opłaty za wcześniejsze rozwiązanie, lub zgodnie z ograniczeniami określonymi w formie pisemnej.
- **Ceny.** Za wyjątkiem z góry opłaconej pomocy technicznej, jeżeli nie określono inaczej na piśmie, HP może zmienić ceny pomocy technicznej w drodze pisemnego zawiadomienia przekazanego sześćdziesiąt (60) dni przed planowaną zmianą.
- **Usługi dodatkowe.** Dodatkowe usługi świadczone przez HP na żądanie Klienta, których nie uwzględniono w ramach usług pomocy technicznej zakupionej przez Klienta, będą rozliczane według obowiązujących, opublikowanych stawek za usługi dla kraju, w którym usługi te są wykonywane.
- **Części zamiennie.** Częściami dostarczonymi w ramach pomocy technicznej mogą być w całości wymieniane jednostki lub części, nowe albo takie, które funkcjonalnie odpowiadają nowym pod względem wydajności i niezawodności, i są objęte gwarancją jak części nowe. Wymienione części stają się własnością HP, chyba że HP ustali inaczej, a Klient wniesie odpowiednie opłaty.