

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

## HP CUSTOMER TERMS - SUPPORT

### CONDITIONS GENERALES DE LA SOCIÉTÉ HEWLETT-PACKARD RELATIVES A LA MAINTENANCE

- Parties.** These terms represent the agreement (“**Agreement**”) that governs the purchase of support services from the Hewlett-Packard Company entity identified in the signature section below (“**HP**”) by the Customer entity identified below (“**Customer**”).

***Parties.** Ces conditions représentent le Contrat (« **Contrat** ») qui régit l'achat de services de maintenance auprès de l'entité Hewlett-Packard identifiée dans la section réservée aux signatures ci-dessous (« **HP** ») par le Client identifié ci-dessous (« **Client** »).*

- Orders.** “**Order**” means the accepted order including any supporting material which the parties identify as incorporated either by attachment or reference (“**Supporting Material**”). Supporting Material may include (as examples) support product lists, hardware or software specifications, standard or negotiated service descriptions, data sheets and their supplements, and statements of work (SOWs), published warranties and service level agreements, and may be available to Customer in hard copy or by accessing a designated HP website.

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

- Scope and Order Placement.** These terms may be used by Customer either for a single Order or as a framework for multiple Orders. In addition, these terms may be used on a global basis by the parties’ “**Affiliates**”, meaning any entity controlled by, controlling, or under common control with a party. The parties can confirm their agreement to these terms either by signature where indicated at the end or by referencing these terms on Orders. Affiliates participate under these terms by placing orders which specify service delivery in the same country as the HP Affiliate accepting the Order, referencing these terms, and specifying any additional terms or amendments to reflect local law or business practices.

***Sociétés bénéficiaires.** 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 contrôlant ou contrôlée par une partie Les parties peuvent confirmer leur accord à ces conditions en signant à l'endroit indiqué à la fin des présentes ou 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 service dans le même pays que la Filiale HP acceptant la Commande, qui font référence à ces conditions et qui spécifient toute condition complémentaire ou tout amendement destiné à refléter la loi ou les pratiques commerciales locales.*

- Order Arrangements.** Customer may place orders with HP through our website, customer-specific portal, or by letter, fax or e-mail. Where appropriate, orders must specify a service delivery date. If Customer extends the service delivery date of an existing Order beyond ninety (90) days, then it will be considered a new order.

***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. Les commandes doivent indiquer une date de prise d'effet le cas échéant. Si le Client reporte la date de livraison d'une Commande existante à plus de quatre-vingt-dix (90) jours, elle sera alors considérée comme une nouvelle commande.*

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

- 5. Prices and Taxes.** Prices will be as quoted in writing by HP or, in the absence of a written quote, as set out on our website, customer-specific portal, or HP published list price at the time an order is submitted to HP. Prices are exclusive of taxes, duties, and fees (including installation, shipping, and handling) unless otherwise quoted. If a withholding tax is required by law, please contact the HP order representative to discuss appropriate procedures.

***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 résultant du tarif indiqué 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 à HP de sa commande par le Client. Les prix s'entendent hors taxes, droits et frais (ils incluent 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, le Client doit contacter son représentant commercial HP afin de discuter des procédures appropriées.*

- 6. Invoices and Payment.** Customer agrees to pay all invoiced amounts within 45 forty-five days of HP's invoice date. HP may suspend or cancel performance of open Orders or services if Customer fails to make payments when due. Where HP has agreed to payment in local currency, such payments will be made at the prevailing rate of exchange of the Bank of Algeria on the date of payment.

***Facturation et paiement.** Le Client accepte de payer tous les montants facturés dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la date de la facturation par HP. HP a le droit de suspendre ou annuler l'exécution de Commandes en cours ou de services si le Client n'effectue pas ses paiements à leur échéance. Lorsque HP a convenu d'un paiement en monnaie locale, ledit paiement sera effectué au taux de change de la Banque d'Algérie à la date du paiement.*

- 7. Support Services.** HP's support services will be described in the applicable Supporting Material, which will cover the description of HP's offering, eligibility requirements, service limitations and Customer responsibilities, as well as the Customer systems supported.

***Services de maintenance.** Les services de maintenance standard seront décrits dans les Spécifications Techniques en vigueur pour ce service. Les Spécifications techniques contiennent la description du service, les conditions d'éligibilité, les exclusions, les droits et les responsabilités du Client, ainsi que les systèmes du Client bénéficiant des services de maintenance.*

- 8. Eligibility.** HP's service, support and warranty commitments do not cover claims resulting from:

1. improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
2. Modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HP or authorized by HP;
3. failure or functional limitations of any non-HP software or product impacting systems receiving HP support or service;
4. malware (e.g. virus, worm, etc.) not introduced by HP; or
5. abuse, negligence, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by Customer, or other causes beyond HP's control.

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

1. d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, de problèmes du site ou de problèmes environnementaux, ou de tout autre élément non conforme aux Spécifications Techniques en vigueur pour ce service ;
2. de modifications ou d'une mauvaise maintenance du système, ou d'une calibration non réalisée ou autorisée par HP ;

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

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, négligence, accident, incendie ou dégâts des eaux, perturbations électriques, transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de HP.*

**9. Dependencies.** HP's ability to deliver services will depend on Customer's reasonable and timely cooperation and the accuracy and completeness of any information from Customer needed to deliver the services.

*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.*

**10. Change Orders.** We each agree to appoint a project representative to serve as the principal point of contact in managing the delivery of services and in dealing with issues that may arise. Requests to change the scope of services or deliverables will require a change order signed by both parties.

*Modification des Commandes. Les parties acceptent respectivement de désigner un responsable de projet qui sera le principal interlocuteur de chaque partie pour effectuer 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 la signature par les deux parties d'une commande modificative.*

**11. Services Performance.** Services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and HP will re-perform any service that fails to meet this standard.

*Garantie au titre des services de maintenance. HP garantit que 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. HP ré-exécutera toute prestation qui ne serait pas conforme aux normes.*

**12. Intellectual Property Rights.** No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HP a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HP and its designees to perform the ordered services.

*Droits de propriété intellectuelle. Aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle n'est cédé par une partie à l'autre partie en application du présent Contrat. Le Client accorde à HP et, si besoin est, s'engage à accorder, une licence non-exclusive, mondiale et gratuite sur les éléments relevant de la propriété intellectuelle ou industrielle nécessaire à HP et à ses délégués pour exécuter les services commandés.*

**12. Intellectual Property Rights Infringement.** HP will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HP-branded product or service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HP will rely on Customer's prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HP may modify the product or service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the amount paid for the affected product in the first year or the depreciated value thereafter or, for support services, the balance of any pre-paid amount or, for professional services, the amount paid. HP is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of the products or services.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

**Garantie d'éviction.** HP prendra à sa charge et assurera la défense de toute revendication ou action intentée par un tiers à l'encontre du Client revendiquant, ou fondée sur, la violation d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle se rapportant à un produit de marque HP ou un service réalisé par HP, sous réserve d'en être informé dès l'introduction de la revendication ou de l'action. HP comptera 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 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 sa valeur nette comptable, s'il est retourné à HP au-delà de cette période ou la partie calculée prorata temporis du prix payé par avance dans le cas de services de maintenance ou le montant facturé pour les autres services contractuels. HP n'a aucune obligation en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur une utilisation du produit ou des services non autorisée par HP.

- 14. Confidentiality.** Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a governmental agency.

**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 en utilisant 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 qui : i) 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.

- 15. Personal Information.** Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HP does not intend to have access to personally identifiable information ("PII") of Customer in providing services. To the extent HP has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HP will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered.

**Informations personnelles.** Chaque partie doit se conformer à ses obligations respectives en vertu de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Il n'est pas dans l'intention d'HP 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.

- 16. Global Trade compliance.** Services provided under these terms are for Customer's internal use and not for further commercialization. HP may suspend its performance under this Agreement to the extent required by laws applicable to either party.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

**Conformité aux réglementations commerciales mondiales.** Le Client accepte d'utiliser les produits et services fournis au Client en vertu des présentes stipulations uniquement pour son usage interne et non à des fins de revente. HP se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes en vertu des présentes stipulations dans les limites requises par la loi.

- 17. Limitation of Liability.** HP's liability to Customer under this Agreement is limited to the greater of the equivalent of US \$1,000,000 or the amount payable by Customer to HP for the relevant Order. Neither Customer nor HP will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. This provision does not limit either party's liability for: unauthorized use of intellectual property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; wilful repudiation of the Agreement; nor any liability which may not be excluded or limited by applicable law.

**Limitation de responsabilité.** A l'exclusion de la réparation des dommages corporels la responsabilité globale d'HP au titre du présent Contrat est limitée au plus élevé des montants suivants (i) l'équivalent de 1.000.000US\$ ou (ii) le montant facturé par HP au titre de la Commande appropriée. Sauf lorsque les dommages résultent du non respect par le Client ou par HP de l'utilisation des droits de propriété intellectuelle ou industrielle consentis en application des présentes stipulations, ni la responsabilité du Client, ni celle d'HP ne pourra être engagée au titre des dommages indirects ou immatériels tels que perte de revenus, de manque à gagner ou d'exploitation, de coûts d'immobilisation, de pertes ou détérioration de données, etc.

- 18. Disputes.** If Customer is dissatisfied with any services purchased under these terms and disagrees with HP's proposed resolution, we both agree to promptly escalate the issue to a Vice President (or equivalent executive) in our respective organizations for an amicable resolution without prejudice to the right to later seek a legal remedy.

**Litiges.** Si le Client n'est pas satisfait de l'un des services achetés dans le cadre des présentes et n'accepte pas la solution proposée par HP, les parties acceptent mutuellement de transmettre le problème rapidement à un Vice-président (ou à un cadre équivalent) de leurs organisations respectives dans la perspective de résoudre à l'amiable le différend. En cas d'échec, les parties pourront saisir la juridiction compétente.

- 19. Force Majeure.** Neither party will be liable for performance delays nor for non-performance due to causes beyond its reasonable control, except for payment obligations.

**Force Majeure.** Aucune des parties ne sera responsable en cas de retard, mauvaise exécution ou d'inexécution de ses obligations au titre du présent Contrat résultant d'un événement pouvant être considéré comme échappant à son contrôle. Néanmoins, cette disposition ne remettra pas en cause les obligations de paiement du Client.

- 20. Termination.** Either party may terminate this Agreement on written notice if the other fails to meet any material obligation and fails to remedy the breach within a reasonable period after being notified in writing of the details. If either party becomes insolvent, unable to pay debts when due, files for or is subject to bankruptcy or receivership or asset assignment, the other party may terminate this Agreement and cancel any unfulfilled obligations. Any terms in the Agreement which by their nature extend beyond termination or expiration of the Agreement will remain in effect until fulfilled and will apply to both parties' respective successors and permitted assigns.

**Résiliation.** L'une ou l'autre partie peut résilier le présent Contrat à tout moment par écrit en cas de violation d'une des quelconques obligations qui y sont mentionnées, après mise en demeure écrite d'y remédier, demeurée infructueuse pendant un délai raisonnable. Si l'une ou l'autre partie est en état de cessation des paiements et/ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, de sauvegarde, de faillite ou toute autre procédure similaire dans son objet ou ses effets, l'autre partie pourra résilier, de plein droit, le présent Contrat sans préavis. 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.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

- 21. General.** This Agreement represents our entire understanding with respect to its subject matter and supersedes any previous communication or agreements that may exist. Modifications to the Agreement will be made only through a written amendment signed by both parties. The Agreement will be governed by the laws of the Republic of Algeria and the courts of Algiers will have jurisdiction, however, HP or its Affiliate may, bring suit for payment in the country where the Customer Affiliate that placed the Order is located. Customer and HP agree that the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods will not apply.

This Agreement is written in the English language and even if translated to any other language (as may be required by Customer, local courts or local law) this Agreement as written in English shall take precedence and always prevail. Both parties acknowledge that they fully master the English language and fully understand the content of the Agreement.

*Généralités. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties se rapportant à son objet. Il annule et remplace l'ensemble des communications, déclarations 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 de la République d'Algérie, et les tribunaux d'Alger seront compétents pour avoir connaissance d'un litige né de ce Contrat. Cependant, HP ou ses Filiales 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.*

*Le présent Contrat est rédigé en anglais. En cas de litige et de traduction du présent Contrat dans une autre langue, la version en anglais du document prévaudra.*

*Les Parties attestent avoir une totale maîtrise de la langue anglaise et par conséquent déclarent être parfaitement en mesure de comprendre les termes et conditions du présent Contrat exprimés en anglais.*

## SUPPLEMENTAL DATA SHEET

### CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA MAINTENANCE

This Supplemental Data Sheet provides additional general requirements and limitations that apply to HP's support offerings , which are set forth in detail in offering-specific datasheets with the exception of those support offerings delivered by HP Software.

*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. SERVICE ELIGIBILITY

##### ELIGIBILITE A LA MAINTENANCE STANDARD

- **Hardware Support-General Eligibility.** Hardware products must be in good operating condition, as reasonably determined by HP, to be eligible for placement under support. You must also maintain eligible products at the latest HP-specified configuration and revision levels.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

**Éligibilité du produit à la maintenance standard.** Afin qu'un produit soit initialement éligible à la maintenance, et le rester, 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.

- **Return to Support.** If you allow support to lapse, HP may charge you additional fees to resume support or require you to perform certain hardware or software upgrades.  
**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.
- **Use of Proprietary Service Tools.** HP may require you to use certain hardware and/or software system and network diagnostic and maintenance programs ("Proprietary Service Tools"), as well as certain diagnostic tools that may be included as part of the your system. Proprietary Service Tools are and remain the sole and exclusive property of HP, and are provided "as is." Proprietary Service Tools may reside on your systems or sites. You may only use the Proprietary Service Tools during the applicable Support coverage period and only as allowed by HP and you may not sell, transfer, assign, pledge, or in any way encumber or convey the Proprietary Service Tools. Upon termination of Support, you will return the Proprietary Service Tools or allow HP to remove these Proprietary Service Tools. You will also be required to:  
**Outils de service propriétaires.** HP pourra 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 :
  - Allows HP to keep the Proprietary Service Tools resident on your systems or sites, and assist HP in running them;  
*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 ;*
  - Install Proprietary Service Tools, including installation of any required updates and patches;  
*Installer les Outils de service propriétaires, y compris les mises à jour et les correctifs requis ;*
  - Use the electronic data transfer capability to inform HP of events identified by the software;  
*Utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP des événements identifiés par le logiciel ;*
  - If required, purchase HP-specified remote connection hardware for systems with remote diagnosis service; and  
*Acheter, si besoin est, le matériel de connexion à distance spécifié par HP pour les systèmes avec service de diagnostic à distance ; et*
  - Provide remote connectivity through an approved communications line.  
*Assurer la connectivité à distance via une ligne de transmission agréée par HP.*

## 2. SUPPORT LIMITATIONS

### LIMITES DE LA MAINTENANCE

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

- **Local Availability of Support.** Some offerings, features, and coverage (and related products) may not be available in all countries or areas. In addition, delivery of support outside of the applicable HP coverage areas may be subject to travel charges, longer response times, reduced restoration or repair commitments, and reduced coverage hours.  
***Disponibilité locale.** 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.*
- **Version Support.** Unless otherwise agreed by HP in writing, and for those offerings not delivered by HP Software, HP only provides support for the current version and the immediately preceding version of HP branded software, and provided that HP branded software is used with hardware or software included in HP-specified configurations at the specified version level. “Version” means a release of software that contains new features, enhancements, and/or maintenance updates, or for certain software, a collection of revisions packaged into a single entity and, as such, made available to our customers.  
***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.*
- **Relocation and impact on Support.** Relocation of any products under support is your responsibility and is subject to local availability and fee changes. Reasonable advance notice to HP may be required to begin support after relocation. For products, any relocation is also subject to the license terms for such products.  
***Déménagement.** 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.*
- **Multi-vendor Support.** HP provides support for certain non-HP branded products. The relevant data sheet will specify availability and coverage levels and the support will be provided accordingly, whether or not the non-HP branded products are under warranty. HP may discontinue support of non-HP branded products if the manufacturer or licensor ceases to provide support for them.  
***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.** You will allow HP, at HP's request, and at no additional charge, to modify products to improve operation, supportability, and reliability, or to meet legal requirements.  
***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. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

#### **RESPONSIBILITES DU CLIENT**

- **Site and Product Access.** You will provide HP access to the products covered under support; and if applicable, adequate working space and facilities within a reasonable distance of the products; access to and use of information, customer resources, and facilities as reasonably determined necessary by HP to service the products; and other access

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

requirements described in the relevant data sheet. If you fail to provide such access, resulting in HP's inability to provide support, HP shall be entitled to charge you for the support call at HP's published service rates. You are responsible for removing any products ineligible for support, as advised by HP, to allow HP to perform support. If delivery of support is made more difficult because of ineligible products, HP will charge you for the extra work at HP's published service rates.

**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 habilitée 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 publiés par HP.*

- **Licenses.** You may purchase available product support for HP branded products only if you can provide evidence that you have rightfully acquired an appropriate HP license for the products, and you may not alter or modify the products unless authorized by HP at any time.

**Produits pris en charge.** *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.*

- **Software Support Documentation and Right to Copy.** You may only copy documentation updates if you purchased the right to copy them for the associated products. Copies must include appropriate HP trademark and copyright notices.

**Documentation.** *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 appropriés.*

- **Loaner Units.** HP maintains title and you shall have risk of loss or damage for loaner units if provided at HP's discretion as part of hardware support or warranty services and such units will be returned to HP without lien or encumbrance at the end of the loaner period.

**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.*

- **Hardware Support: Compatible Cables and Connectors.** You will connect hardware products covered under support with cables and connectors (including fiber optics if applicable) that are compatible with the system, according to the manufacturer's operating manual.

**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.*

- **Data Backup.** To reconstruct your lost or altered files, data, or programs, you must maintain a separate backup system or procedure that is not dependent on the products under support.

**Sauvegarde des données.** *Pour reconstruire ses fichiers, données ou programmes perdus ou altérés, le Client devra gérer un système ou une procédure de sauvegarde distinct, indépendant des produits concernés par la maintenance.*

- **Temporary Workarounds.** You will implement temporary procedures or workarounds provided by HP while HP works on a permanent solution.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

***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.*

- **Hazardous Environment.** You will notify HP if you use products in an environment that poses a potential health or safety hazard to HP employees or subcontractors. HP may require you to maintain such products under HP supervision and may postpone service until you remedy such hazards.  
***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.*
- **Authorized Representative.** You will have a representative present when HP provides support at your site.  
***Représentant agréé.** Le Client veillera à ce qu'un représentant soit présent au moment où HP fournira la maintenance sur le site du Client.*
- **Product List.** You will create, maintain and update a list of all products under support including: the location of the products, serial numbers, the HP-designated system identifiers, and coverage levels.  
***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.*
- **Solution Center Designated Callers.** You will identify a reasonable number of callers, as determined by HP and Customer ("Designated Callers"), who may access HP's customer Support call centers ("Solution Centers") or online help tools.  
***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.*
- **Solution Center Caller Qualifications.** Designated Callers must be generally knowledgeable and demonstrate technical aptitude in system administration, system management, and, if applicable, network administration and management and diagnostic testing. HP may review and discuss with you any Designated Caller's experience to determine initial eligibility. If issues arise during a call to the Solution Center that, in HP's reasonable opinion, may be a result of a Designated Caller's lack of general experience and training, you may be required to replace that Designated Caller. All Designated Callers must have the proper system identifier as provided to you when Support is initiated. Solution Centers may provide support in English or local languages, or both.  
***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. GENERAL PROVISIONS

##### GENERALITES

- **Cancellation.** You may cancel support orders or delete products from support upon thirty (30) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. HP may discontinue support for products and specific support services no longer included in HP's support offering upon sixty (60) days' written notice, unless otherwise agreed in writing. If you cancel prepaid support, HP will refund you a pro-rata amount for the unused prepaid support subject to any restrictions or early termination fees as may be set forth in writing.

Agreement Number(s) where required:

HP:.....

Customer:.....

Effective Date (if applicable):.....

Term Length (if applicable):.....

**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.*

- **Pricing.** Except for prepaid support or if otherwise agreed in writing, HP may change support prices upon sixty (60) days' written notice.  
*Tarifification.* *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.*
- **Additional Services.** Additional services performed by HP at your request, and that are not included in your purchased support, will be chargeable at the applicable published service rates for the country where the service is performed.  
*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.*
- **Replacement Parts.** Parts provided under hardware support may be whole unit replacements, or be new or functionally equivalent to new in performance and reliability and warranted as new. Replaced parts become the property of HP, unless HP agrees otherwise and you pay any applicable charges.  
*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 le Client s'acquitte de toutes les charges applicables.*